

Questo documento è redatto in conformità delle Disposizioni della Banca d'Italia del 29 Luglio 2009 e s.m.i relative alla "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti", che alla Sezione XI "Requisiti organizzativi", paragrafo 3. "Reclami", che prevedono – tra l'altro – la pubblicazione annuale, sul sito Internet dell'intermediario, di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati.

In data 15 Luglio 2015, la Banca d'Italia è intervenuta nuovamente in materia di Trasparenza ed ha modificato alcuni profili delle suddette disposizioni, al fine di recepire le novità normative intervenute negli ultimi anni, realizzare una semplificazione dei documenti informativi e fornire chiarimenti sulla disciplina attuale

Secondo le citate Disposizioni della Banca d'Italia, per "reclamo" s'intende "ogni atto con cui un cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta (ad esempio lettera, fax, e-mail) all'intermediario un suo comportamento o un'omissione", e per "cliente" s'intende "qualsiasi soggetto, persona fisica o giuridica, che ha in essere un rapporto contrattuale o che intenda entrare in relazione con l'intermediario".

Dal 1° Luglio 2017 - 30 Giugno 2018, all'Ufficio Reclami di Selmabipiemme Leasing S.p.A. sono pervenuti e sono stati correttamente gestiti come tali entro il termine di 30 giorni 61 reclami (-10,29% rispetto all'anno precedente), così ripartiti:

N° RECLAMI	FATTISPECIE	ESITO
14	Rispetto della normativa antiusura – violazione della L. 108/1996 – Domanda di restituzione ex art. 1815 c.c. delle somme corrisposte a titolo di interessi.	Il nostro riscontro ha evidenziato che i presupposti dei reclami risultavano infondati.
39	Fattispecie varie, tra cui: <ul style="list-style-type: none"> ◆ invio documentazione ex art. 119 TUB; ◆ mancato perfezionamento subentro; ◆ malfunzionamento e ritardi nella consegna dei beni; ◆ contestazione ritardo definizione operazione; ◆ mancato aggancio SDD. 	In taluni casi il nostro riscontro ha evidenziato che i presupposti dei reclami risultavano errati, in altri casi abbiamo fornito i chiarimenti richiesti.
8	Contestazioni su segnalazioni CR e SIC.	Riaffermata la correttezza delle nostre segnalazioni corrispondenti alle evidenze contabili; in 2 casi si è provveduto ad adeguare la segnalazione.

Nel corso dell'anno un cliente ha presentato ricorso all'ABF - Arbitro Bancario Finanziario – e la Società è ancora, ad oggi, in attesa del provvedimento conclusivo.

Milano, 20 luglio 2018


SELMABIPIEMME LEASING S.P.A.
 IL RESPONSABILE DELL'UFFICIO RECLAMI
 DOTT. MAURIZIO RIMOLDI