



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.

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 2014 - 30 Giugno 2015, all'Ufficio Reclami di Selmabipiemme Leasing S.p.A. sono pervenuti e sono stati correttamente gestiti come tali entro il termine di 30 giorni 77 reclami, così ripartiti:

**PERIODO 1° LUGLIO 2014 - 30 GIUGNO 2015: N° 77 RECLAMI**

<b>N° RECLAMI</b>	<b>FATTISPECIE</b>	<b>ESITO</b>
60	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 errati. <u>Un cliente ha depositato ricorso all'ABF che non si è ancora pronunciato.</u>
10	Fattispecie varie: sollecito a richiesta di subentro; richiesta di cancellazione fideiussione; contestazione importo post-vendita; contestazione piano di rientro; contestazione ritardo definizione operazione; terzo riscattante chiede restituzione somme versate; etc.	In taluni casi il nostro riscontro ha evidenziato che i presupposti dei reclami risultavano errati, in altri casi abbiamo fornito i chiarimenti richiesti.
2	Clienti contestano le spese di recupero.	In entrambi i casi è stata disposta la restituzione di quanto versato.
2	I clienti chiedono chiarimenti sui tassi applicati e sui criteri di indicizzazione.	Sono stati tempestivamente forniti i ragguagli richiesti.
2	Contestazione spese contrattuali.	Il nostro riscontro ha evidenziato che la piena legittimità delle spese applicate.
1	Garante contesta garanzia prestata e segnalazione in Centrale Rischi Experian.	Il nostro riscontro ha evidenziato che il presupposto del reclamo risultava infondato. <u>Il garante ha depositato ricorso avanti ABF che non si è ancora pronunciato</u>

Nel corso dell'esercizio n. 2 clienti hanno presentato ricorso all'ABF - Arbitro Bancario Finanziario. La medesima Autorità si è inoltre pronunciata favorevolmente alla Società su n. 2 ricorsi presentati dalla clientela nel precedente esercizio.

Milano, 23 settembre 2015

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