



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 2013 - 30 Giugno 2014, all'Ufficio Reclami di Selmabipiemme Leasing S.p.A. sono pervenuti e sono stati correttamente gestiti come tali entro il termine di 30 giorni 78 reclami, così ripartiti:

PERIODO 1° LUGLIO 2013 - 30 GIUGNO 2014: N° 78 RECLAMI

N° RECLAMI	FATTISPECIE	ESITO
69	Rispetto della normativa antiusura – violazione della L. 108/1996 – Domanda di restituzione ex art. 1815 c.c. delle somme corrisposte a titolo di interessi.	Per 68 reclami le risposte negative formulate dall'Ufficio Reclami non hanno avuto alcun seguito. Per 1 reclamo l'utilizzatore ha presentato ricorso all'ABF.
2	Contestazione addebiti di importi per servizi e per la "Dichiarazione relativa ai dati contabili ai fini civilistici fiscali per l'anno 2013".	Per 1 reclamo si è provveduto a dare seguito/accettare la richiesta del cliente. N. 1 reclamo è stato respinto.
04	Contestazioni riguardanti il ritardo nel riscontrare richieste di subentro o di chiarimento in merito alla documentazione necessaria al fine di definire la vendita dei beni.	Per n. 3 reclami abbiamo sollecitato l'intervento delle strutture competenti. Per n. 1 reclamo controparte ha fatto ricorso all'ABF.
01	Mancata restituzione di beni; mancata accettazione proposta di acquisto.	La risposta negativa formulata dall'Ufficio Reclami non ha avuto alcun seguito.
02	Contestazione segnalazioni nelle Centrali Rischi	Le risposte negative formulate dall'Ufficio Reclami non hanno avuto alcun seguito.

Nel corso dell'anno n. 2 clienti hanno presentato ricorso all'ABF - Arbitro Bancario Finanziario.

Milano, 18 Luglio 2014

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