



Questo documento è redatto in conformità delle Disposizioni della Banca d'Italia del 29 Luglio 2009 recanti "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", 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 2012 - 30 Giugno 2013, all'Ufficio Reclami di Selmabipiemme Leasing S.p.A. sono pervenuti e sono stati correttamente gestiti come tali entro il termine di 30 giorni, 17 reclami (di cui 9 predisposti da Studi Legali/Associazioni ai quali i clienti si sono rivolti), così ripartiti:

PERIODO 1° LUGLIO 2012 - 30 GIUGNO 2013: N° 17 RECLAMI

N° RECLAMI	FATTISPECIE	ESITO
17	Aspetti normativi, contrattuali, amministrativi; segnalazioni alla Centrale Rischi della Banca d'Italia	Per 2 reclami si è provveduto a dare seguito/accettare la richiesta del cliente. Per 15 reclami le risposte negative formulate dall'Ufficio Reclami non hanno avuto seguito

Ad oggi, nessun cliente ha presentato ricorso all'ABF - Arbitro Bancario Finanziario.

Milano, 18 Luglio 2013

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