

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".

A seguito del provvedimento IVASS n. 46 del 3 maggio 2016, entrato in vigore il 27 novembre 2016, in pari data è stata istituita la "Funzione di gestione dei reclami assicurativi" con il compito di gestire i reclami relativi ai prodotti assicurativi commercializzati.

Nel periodo di riferimento 1° Luglio 2016 – 30 Giugno 2017 i reclami pervenuti e gestiti come tali da SelmaBipiemme sono stati 68, ripartibili nei seguenti esiti:

N° RECLAMI	FATTISPECIE	ESITO
32	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.
36	Fattispecie varie: <ul style="list-style-type: none"> • sollecito invio documentazione; • mancata/tardiva trasmissione dei flussi SEPA; • ritardo cambio intest.veicolo; • contestazione tasso euribor come parametro di riferimento • mancato perfezionamento subentro; • malfunzionamento del bene • sollecito trasmissione conteggio estinzione anticipata; • contestazione ritardo definizione operazione; • addebito spese peritali; • addebito spese d'incasso per cambio banca; 	In taluni casi il nostro riscontro ha evidenziato che i presupposti dei reclami risultavano errati, in altri casi abbiamo fornito i chiarimenti richiesti. In particolare, per i reclami che contestavano la mancata/tardiva trasmissione dei flussi SEPA, la Società ha chiarito le cause del disguido procedendo alle relative sistemazioni contabili.



Risulta pervenuto n. 1 reclamo assicurativo – non attinente un comportamento imputabile alla Società o ad un suo collaboratore - cui è stato fornito immediato riscontro sollecitando la liquidazione dell'indennizzo presso la Compagnia Assicurativa e avvisando prontamente il cliente.

Nel corso dell'anno nessun cliente ha presentato ricorso all'ABF - Arbitro Bancario Finanziario.

Risultavano pendenti tre ricorsi all'ABF in relazione ai quali sono pervenute le decisioni assunte dai Collegi:

- in relazione a n. 2 posizioni la decisione del Collegio è risultata favorevole alla Società;
- in relazione a n. 1 posizione il ricorso è stato ritenuto parzialmente ammissibile dal Collegio; la Società ha tempestivamente adempiuto a quanto prescritto.

Milano, 20 luglio 2017

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