



**RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI
DAL 1° OTTOBRE 2010 AL 22 LUGLIO 2011**

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° Ottobre 2010 al 22 Luglio 2011 (data di stesura di questo rendiconto), all'Ufficio Reclami di SelmaBipiemme Leasing S.p.A. sono pervenuti e sono stati correttamente gestiti come tali entro il prescritto termine di 30 giorni, 22 reclami (di cui 5 predisposti da Studi Legali o Associazioni cui i clienti si sono rivolti), così ripartiti:

| N° RECLAMI | FATTISPECIE | ESITO |
|-------------------|---|--|
| 22 | Aspetti normativi, contrattuali, amministrativi; segnalazioni alla Centrale Rischi della Banca d'Italia | Per 15 reclami, si è provveduto all'accettazione della richiesta del cliente, talvolta pur in presenza di valide argomentazioni a favore di SelmaBipiemme Leasing. Per 6 reclami, le risposte negative formulate dall'Ufficio Reclami non hanno avuto seguito. Per 1 reclamo, alla risposta negativa formulata dall'Ufficio Reclami ha fatto seguito il ricorso del cliente all'ABF - Arbitro Bancario Finanziario, in merito al quale ad oggi non risulta alcuna decisione |

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