



## **RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI DAL 15 SETTEMBRE 2009 AL 30 SETTEMBRE 2010**

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.

Dal 15 Settembre 2009 (data di istituzione dell'Ufficio Reclami) al 30 Settembre 2010, all'Ufficio Reclami sono pervenuti, e sono stati correttamente gestiti come tali, 3 reclami (la definizione ufficiale di reclamo è *"ogni atto con cui un cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta (es. lettera, fax, e-mail) all'intermediario un suo comportamento o un'omissione"*), contenenti anche richieste di danni e minacce di azioni legali, tutti relativi a contratti di leasing (locazione finanziaria); i 3 reclami, di cui 2 predisposti da Studi Legali ai quali i clienti si sono rivolti, sono ripartibili nelle seguenti fattispecie:

- ↳ 1 richiesta di cancellazione di segnalazione presso Centrale Rischi: la richiesta era infondata, poiché non era stata fatta segnalazione alcuna, e la risposta formulata dall'Ufficio Reclami non ha avuto seguito;
- ↳ 1 richiesta di rimborso per errata fatturazione dei canoni di locazione finanziaria relativi ad un immobile: la contestazione era fondata e il dovuto rimborso è stato effettuato;
- ↳ 1 richiesta di rimborso di importo addebitato per recupero crediti: la richiesta è stata accolta e il rimborso è stato effettuato.

Alla data del 30 Settembre 2010, nessun cliente ha presentato ricorso all'ABF - Arbitro Bancario Finanziario.

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