



**RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI  
DAL 23 LUGLIO 2011 AL 30 GIUGNO 2012**

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 23 Luglio 2011 al 30 Giugno 2012, 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, 12 reclami (di cui 2 predisposti da Studi Legali/Associazioni cui i clienti si sono rivolti), così ripartiti:

**PERIODO 23 LUGLIO 2011 - 30 GIUGNO 2012: N° 12 RECLAMI**

<b>N° RECLAMI</b>	<b>FATTISPECIE</b>	<b>ESITO</b>
<b>12</b>	Aspetti normativi, contrattuali, amministrativi; segnalazioni alla Centrale Rischi della Banca d'Italia	Per <b>4</b> reclami si è provveduto all'accettazione della richiesta del cliente. Per <b>8</b> reclami le risposte negative formulate dall'Ufficio Reclami non hanno avuto seguito

Ad oggi, 1 cliente ha presentato ricorso all'ABF - Arbitro Bancario Finanziario il quale, pur riconoscendo la nostra correttezza e trasparenza, ha ritenuto il ricorso almeno in parte fondato; SelmaBipiemme Leasing ha tempestivamente adempiuto a quanto prescritto.

Milano, 2 Luglio 2012

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