

Il successo di ogni azienda dipende dalla propria capacità di avere Clienti soddisfatti e questo implica porre il Cliente al centro dei propri processi organizzativi.

Tutta la struttura operativa della Banca è quotidianamente impegnata ad assicurare ai propri Clienti un servizio di qualità per garantire la massima attenzione alle esigenze espresse dai medesimi, al fine di assicurarne la completa soddisfazione e rafforzarne il rapporto di fiducia. Per questo motivo è nostra intenzione fornire ai nostri Clienti indicazioni semplici e immediate sulle modalità con cui presentare reclamo, a seguito di eventuali problemi o disagi sorti con la Banca.

Il tema dei reclami ha per la Banca una rilevanza fondamentale in quanto consente di mantenere alta l'attenzione alle esigenze della Clientela in tutte le fasi del rapporto ed in particolare in caso di insoddisfazione e di potenziale conflittualità.

Il reclamo rappresenta un'ulteriore opportunità di ascolto per migliorare la qualità nell'erogazione dei servizi sia bancari che finanziari e/o d'investimento oltre che un'importante occasione per ristabilire e mantenere viva la reciproca fiducia Banca/Cliente.

Le filiali della banca rappresentano la prima linea per la risoluzione dei problemi della Clientela.

### **Modalità di inoltramento del reclamo**

Il Cliente che ritiene di non aver ricevuto risposte adeguate a soddisfare le proprie perplessità e/o in caso di controversie particolarmente complesse, potrà formulare specifico reclamo attraverso una delle sotto elencate modalità.

La prima cosa che consigliamo di fare è stabilire un dialogo con la Banca (Filiale, Ufficio Interno, ecc.) segnalando il motivo di insoddisfazione e cercando di trovare una soluzione. Le ricordiamo che il personale della Banca è il suo primo interlocutore ed è a sua completa disposizione.

Per eventuali contestazioni alla Banca relativamente a comportamenti o omissioni inerenti prodotti e servizi bancari e finanziari o prodotti e servizi assicurativi e di investimento, il Cliente può presentare un reclamo scritto, scaricando e compilando il modulo presente nella sezione "reclami" del sito, inviandolo:

- per posta ordinaria indirizzandolo a:

**Banca Privata Leasing Spa**

**Ufficio Reclami**

**Via Castaldi da Feltre 1/A**

**42122 REGGIO EMILIA**

- per pec all'indirizzo: [privataleasing.ufficioreclami@legalmail.it](mailto:privataleasing.ufficioreclami@legalmail.it)

- per fax al numero: **0522 557822**

- Consegna a mano presso una Filiale Banca Privata Leasing

Il reclamo, di norma, deve presentare i seguenti contenuti:

- dati identificati del cliente;

- recapito telefonico al quale il Cliente può essere eventualmente contattato;

- descrizione chiara del motivo della contestazione e del prodotto/servizio a cui il reclamo fa riferimento;

- eventuale documentazione ritenuta utile a supporto dei fatti oggetto della contestazione.

La invitiamo ad utilizzare sempre il modulo predetto (scegliendo tra il file Word o Pdf) per inoltrare reclamo, in quanto nello stesso vengono richieste le informazioni necessarie per poterla identificare e contattare. L'assenza di queste informazioni, potrebbe determinare una gestione non adeguata del reclamo.

I dati forniti saranno trattati per le finalità strettamente connesse all'evasione della tua segnalazione, nel rispetto della vigente normativa in materia di privacy (Codice in materia di protezione dei dati personali - D. Lgs. 196/03), in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza degli stessi.

Per maggiori informazioni può accedere all'informativa generale o contattando il numero 0522 355711

### **Gestione del reclamo e tempi di risposta**

Pervenuto il reclamo all'attenzione dell'Ufficio Reclami, lo stesso lo esamina ed avvia la necessaria attività istruttoria, che potrà coinvolgere anche altre strutture interne alla banca, per la documentazione a supporto eventualmente ritenuta necessaria.

La Banca si impegna a rispondere entro i seguenti termini:

- entro 30 giorni dal ricevimento se il reclamo è relativo a prodotti e servizi bancari e finanziari – denominato in breve reclamo banca (es. conti correnti, carte di debito e di credito, finanziamenti, mutui ...);
  - entro 60 giorni dal ricevimento se il reclamo è relativo a servizi di investimento – denominato in breve reclamo finanza – (es. acquisto titoli, mancato o incompleta informativa su prodotti d'investimento, mancata o errata esecuzione di un ordine ...);
  - entro 45 giorni dal ricevimento se il reclamo è relativo a contratti e servizi assicurativi (es. polizze assicurative per cui la Banca ha svolto l'attività di intermediario ad esclusione delle polizze unit linked, index linked e di capitalizzazione trattate come servizi d'investimento).
- Il nostro impegno sarà comunque quello di formulare una risposta in tempi più rapidi possibili.

## Ricorsi e Conciliazioni

Qualora il Cliente riceva una risposta insoddisfacente, oppure non riceva risposta entro i termini previsti, prima di ricorrere al giudice, può:

### *In caso di controversie inerenti ad operazioni e servizi bancari e finanziari :*

- ricorrere all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF):
  - a) se l'operazione o il comportamento contestato è successivo alla data del 1° .1.2009;
  - b) nel limite di 100.000 euro se il reclamo comporta la richiesta di una somma di denaro;
  - c) senza limiti di importo, in tutti gli altri casi;
  - d) se non sono trascorsi più di 12 mesi dalla presentazione del reclamo alla Banca .
  - e) se non si è già sottoposta la controversia all'Autorità Giudiziaria oppure se si è in attesa di una decisione arbitrale o si è già intrapreso un tentativo di conciliazione se non si è già sottoposta la controversia all'Autorità Giudiziaria oppure se si è in sessione arbitrale o si è già intrapreso un tentativo di conciliazione.

Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), oppure richiedere informazioni presso le Filiali della Banca d'Italia, o direttamente presso qualsiasi filiale di Banca Privata Leasing.

La decisione viene resa dal Collegio entro 60 giorni dal ricevimento delle controdeduzioni. La decisione e le motivazioni che hanno spinto l'Organo a tale decisione vengono comunicate dalla Segreteria tecnica alle parti entro 30 giorni dalla pronuncia.

La decisione dell'ABF non sono vincolanti per le parti che hanno sempre la facoltà di ricorrere all'autorità giudiziaria ordinaria.

- Attivare singolarmente o congiuntamente alla Banca, anche in assenza di preventivo reclamo, una procedura di conciliazione finalizzata al tentativo di trovare un accordo. Questo tentativo sarà compiuto dall'Organismo di Conciliazione Bancaria costituito dal Conciliatore Bancario Finanziario – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – ADR. Per maggiori informazioni si può consultare il sito [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it).

Resta ferma la possibilità di ricorrere all'autorità giudiziaria ordinaria nel caso in cui la conciliazione si dovesse concludere senza il raggiungimento di un accordo.

### *In caso di controversie inerenti servizi di investimento :*

- rivolgersi all'Ombudsman-Giuri Bancario:
  - a) se il fatto contestato è stato posto in essere nei due anni antecedenti la presentazione del reclamo;
  - b) nei limiti di 100.000 euro se il reclamo comporta la richiesta di una somma di denaro;
  - c) senza limiti di importo in tutti gli altri casi. Per ulteriori informazioni si può consultare il sito [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it)
  - d) rivolgersi alla Camera di Conciliazione ed Arbitrato presso la Consob, istituita dal decreto legislativo 8 ottobre 2007 n.179, per controversie in merito all'osservanza da parte della Banca degli obblighi di informazione, correttezza e trasparenza previsti nei rapporti contrattuali con gli investitori. Per ulteriori informazioni si può consultare il sito [www.consob.it](http://www.consob.it)

### *In caso di controversie inerenti servizi assicurativi:*

- ricorrere all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF):
  - a) se l'operazione o il comportamento contestato è successivo alla data del 1° .1.2009;
  - b) nel limite di 100.000 euro se il reclamo comporta la richiesta di una somma di denaro;Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it)

Maggiori informazioni sull'argomento potranno essere acquisite da tutta la clientela, consultando i siti:

[www.consob.it](http://www.consob.it)

[www.bancaditalia.it](http://www.bancaditalia.it)

[www.giustizia.it](http://www.giustizia.it)

e i seguenti regolamenti:

- Guida pratica all'Arbitro Bancario Finanziario
- Regolamento Conciliatore Bancario Finanziario
- Regolamento dell'Arbitro per le controversie finanziarie

Di seguito sono messi a disposizione del Cliente:

Rendiconto Reclami 2015