

## RENDICONTO DELL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI DAL 1/1/2021 AL 31/12/2021

Banca Privata Leasing, da sempre attenta alle esigenze della propria clientela, riserva la massima cura alla gestione dei reclami, al fine di preservare un rapporto corretto e trasparente con i clienti per prevenire l'insorgere di controversie e risolvere già in questa fase preliminare le situazioni di loro potenziale insoddisfazione. I reclami, come le semplici lamentele, sono una preziosa fonte di informazione per migliorare la qualità del servizio erogato.

La Funzione Reclami persegue l'obiettivo di svolgere un'effettiva e soddisfacente interlocuzione con la clientela volta a consentire il chiarimento delle rispettive posizioni e a favorire una composizione bonaria dei possibili contrasti.

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 1° gennaio 2021 al 31 dicembre 2021, alla Funzione Reclami sono pervenuti e sono stati correttamente gestiti come tali, 30 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"*), di cui 5 relativi a prodotti bancari, (3 accolti e 2 respinti), 5 relativi a contratti di locazione finanziaria (4 accolti e 1 respinto) e 20 relativi al prodotto cessione del quinto dello stipendio - CQS (3 accolti, 1 accolto parzialmente, 16 respinti) .

Alla data del 31 dicembre 2021 solo 4 dei 30 reclami sono sfociati in ricorsi all'ABF - Arbitro Bancario Finanziario.

FUNZIONE RECLAMI