

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami anno 2023

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.

Di seguito, in conformità delle Disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 *"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"* viene riportato un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati.

Reclami ricevuti dal 01/01/2023 al 31/12/2023	
Leasing	2
Cessioni del Quinto / Deleghe di Pagamento	28
Raccolta (Conto Deposito)	7
Finanziamenti	3
Strumenti e Servizi di Pagamento	6
Altro	11
Totale Reclami	57

Esito dei Reclami 2023	
Accolti	9
Parzialmente Accolti	17
Reclami Respinti	31
Reclami In Istruttoria	0
Totale Reclami	57

Reclami 2023 avanti all'ABF	6
-----------------------------	---

Funzione Reclami
Banca Privata Leasing SpA