

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami anno 2025

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 dell'anno 2025 sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati.

Nel corso del 2025 Banca Privata Leasing s.p.a. ha complessivamente ricevuto dalla Clientela n. 95 reclami.

Forniamo di seguito una suddivisione dei reclami pervenuti per macroarea di attività:

Reclami ricevuti dal 01/01/2025 al 31/12/2025	
Leasing	6
Cessioni del Quinto / Deleghe di Pagamento	81
Raccolta (Conto Deposito)	6
Finanziamenti	2
Strumenti e Servizi di Pagamento	0
Altro	0
Totale Reclami	95

Sul numero totale dei reclami ricevuti si rappresenta che sono pervenuti n.6 Esposti e n.5 ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario.

Sul totale dei ricorsi, solo due sono stati "parzialmente accolti" dai collegi ABF.

Per quanto riguarda l'esito dei reclami, riporta di seguito uno schema riassuntivo:

Esito dei Reclami 2025	
Accolti	10
Parzialmente Accolti	22
Reclami Respinti	63
Totale	95

In caso di rigetto del reclamo viene indicata la "possibilità di adire l'Arbitro Bancario Finanziario o altre forme di soluzione stragiudiziale delle controversie".



Il tempo medio di riscontro ai reclami ricevuti nel 2025 è pari a 17,54 giorni. Pertanto, considerato che tutti i reclami ricevuti sono relativi ad operazioni e servizi bancari, si rileva che i riscontri ai medesimi sono stati in media forniti anticipatamente rispetto alla scadenza del termine di legge.

Funzione Reclami
Banca Privata Leasing SpA