

**RENDICONTO
GESTIONE DEI RECLAMI
AI 31/12/2019**

Funzione Proponente	Responsabile Reclami
Approvazione	Consiglio di Amministrazione dell'11/12/2020

SOMMARIO

1	INTRODUZIONE	3
2	RECLAMI PERVENUTI AL 31/12/2019	3

1 INTRODUZIONE

Il presente documento viene pubblicato in ottemperanza al Provvedimento della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 s.m.i. riguardante la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti", il quale preve che annualmente venga redatto e reso pubblico, da parte degli intermediari bancari e finanziari, un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami.

Claris Leasing, presta una costante attenzione alle esigenze della clientela, anche attraverso la puntuale gestione dei reclami pervenuti, non solo in virtù delle citate disposizioni, ma anche perché il tema dei reclami rappresenta un significativo indicatore della qualità del servizio offerto.

L'efficace gestione dei reclami consente, infatti, di individuare con tempestività le cause di eventuali insoddisfazioni da parte della clientela e porre in essere così gli opportuni interventi finalizzati ad eliminare eventuali criticità e inefficienze di ordine organizzativo o procedurale della banca o dei prodotti e servizi dalla stessa offerti.

2 RECLAMI PERVENUTI AL 31/12/2019

Nel corso del 2019 sono stati presentati dai clienti della società Claris Leasing S.p.A. complessivamente **n. 8 reclami** (4 non accolti, 3 accolti, 1 accolto parzialmente), di cui **n. 7 classificati come "ordinari"** (vale a dire attinenti la locazione finanziaria), considerata la specificità dell'operatività posta in essere dalla Società e **n. 1 relativo all'attività di intermediazione assicurativa**.

I reclami hanno riguardato la presunta applicazione di interessi usurari (n. 2 reclami), posizione debitoria (n.1 reclami), ricezione di fatture e note credito (n.1 reclamo), condizioni riscatto anticipato (n.1 reclamo), ricezione documentazione contrattuale (n.1 reclamo), modifiche condizioni floor (n.1 reclamo), rimborso assicurativo (n.1 reclamo).

La maggior parte dei reclami pervenuti nel periodo sono stati riscontrati senza alcun esborso a carico della società, ad eccezione di uno per il quale la società ha avuto un esborso pari ad euro 550,00 + IVA.

Nel rispetto dei termini prescritti dalla normativa di riferimento, Claris ha risposto alle contestazioni presentate dalla clientela in un tempo medio pari a 10 giorni.

Nel 2019, infine, non sono stati presentati dalla clientela né ricorsi presso l'Arbitro Bancario Finanziario, né presso il Conciliatore Bancario Finanziario.

MOTIVO	ESITO			
	Accolto	Accolto parzialmente	Non accolto	Istruttoria
Applicazione condizioni	0	0	3	0
Posizione debitoria	1	0	0	0
Ricezione fatture	1	0	0	0
Conteggio riscatto anticipato	0	1	0	0
Documentazione contrattuale	1	0	0	0

MOTIVO	ESITO			
	Accolto	Accolto parzialmente	Non accolto	Istruttoria
Rimborso assicurativo	0	0	1	0
Totale	3	1	4	0

Treviso, 11/12/2020

CLARIS LEASING SPA
Responsabile Reclami