

**RENDICONTO
GESTIONE DEI RECLAMI
AI 31/12/2020**

Funzione Proponente	Responsabile Reclami
Approvazione	Consiglio di Amministrazione del 23/03/2021

SOMMARIO

1	INTRODUZIONE	3
2	RECLAMI PERVENUTI AL 31/12/2020	3

1 INTRODUZIONE

Il presente documento viene pubblicato in ottemperanza alle Disposizioni di Vigilanza di Banca d'Italia riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti", Sez. XI, par. 3 "Reclami", le quali prevedono che annualmente venga redatto e reso pubblico, da parte degli intermediari bancari e finanziari, un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami.

Claris Leasing S.p.A. (di seguito anche "Claris Leasing" o la "Società"), 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, così, in essere 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 31/12/2020

Nel corso del 2020 sono stati presentati dai clienti alla Società complessivamente **n. 13 reclami** (n. 5 di natura "non ordinaria" e n. 7 di natura "ordinaria"¹) di cui:

- **2 accolti;**
- **2 parzialmente accolti;**
- **9 non accolti.**

Di seguito si riporta una sintesi di classificazione dei suddetti reclami per tipologia di prodotto e per motivazione:

Tipologia di prodotto

Prodotto / Servizio	Esercizio 2020		
	Valore assoluto	Peso %	di cui reclami Covid
Finanziamenti e mutui	7	53,8%	
Prodotti assicurativi	2	15,4%	
Altro	4	30,8%	
TOTALE	13	100,0%	0

Motivazione

Motivo	Esercizio 2020		
	Valore assoluto	Peso %	di cui reclami Covid
Applicazione delle condizioni	5	38,5%	0
Comunicazione ed informazione al cliente	1	7,7%	0
Aspetti organizzativi	1	7,7%	0
Altro	6	46,2%	0
TOTALE	13	100,0%	0

¹ Ordinari, cioè di natura bancaria e finanziaria.

La maggior parte dei reclami pervenuti nel periodo sono stati riscontrati senza alcun esborso a carico della società.

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

Nel 2020, è stato, infine, presentato un solo ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario, dichiarato "inammissibile" per controversia anteriore al limite di competenza temporale previsto dalle disposizioni ABF.

Treviso, 08/02/2021

CLARIS LEASING SPA
Responsabile Reclami