



# CLARIS LEASING

Gruppo Cassa Centrale Banca

---

## RENDICONTO GESTIONE DEI RECLAMI 2018

<b>Funzione Proponente</b>	Responsabile Reclami
<b>Approvazione</b>	Consiglio di Amministrazione del 28.03.2019
<b>Versione</b>	1.0

## INTRODUZIONE

Il presente documento viene pubblicato in ottemperanza alle disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti", 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.

Clarix 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.

## RECLAMI PERVENUTI NEL 2018

Nel corso del 2018 sono stati presentati da clienti della società Clarix Leasing Spa complessivamente n. 3 reclami, tutti classificati come "ordinari" (vale a dire attinenti la locazione finanziaria), considerata la specificità dell'operatività posta in essere dalla Società.

I reclami hanno riguardato la presunta applicazione di interessi usurari (n. 1 reclamo), mancato addebito SDD (n.1 reclamo), mancata ricezione di fatture (n.1 reclamo).

I reclami pervenuti nel periodo sono stati tutti riscontrati senza alcun esborso a carico della società. Difatti, n. 3 reclami sono stati rigettati.

Nel 2018 è stato presentato un ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario riguardante la presunta applicazione di interessi usurari.

Il ricorso è in corso.

Nello schema che segue sono rappresentati i reclami pervenuti nell'anno 2018, classificati per "motivo" all'origine dei medesimi e relativo esito.

MOTIVO	ESITO			
	Accolto	Accolto parzialmente	Non accolto	Istruttoria
<b>Applicazione condizioni</b>	0	0	1	1
<b>Mancato addebito SDD</b>	0	0	1	0
<b>Mancata ricezione fatture</b>	0	0	1	0
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>1</b>

Nel 2018, infine, non sono stati presentati dalla clientela esposti presso Banca d'Italia o presso Consob.

Treviso, 28/03/2019

CLARIS LEASING SPA

Ufficio Reclami