

## **TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI**

### **CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI**

(Provvedimento Banca d'Italia del 9 febbraio 2011 pubblicato sulla G.U. n. 38 del 16.02.2011 - Suppl. Ord. N. 40)

#### **RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2010**

Le disposizioni della Banca d'Italia del 9 febbraio 2011 riguardanti la "*Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari*" prevedono che annualmente venga redatto e reso pubblico un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami relativi al comparto delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari.

UniCredit Leasing S.p.A. quale intermediario finanziario iscritto nell'Elenco Generale e Speciale ex art. 106 e 107 del Dlgs. n. 385/93 promuove e colloca esclusivamente prodotti aventi ad oggetto locazione finanziaria e finanziamenti.

Il tema dei reclami riveste anche per l'intermediario finanziario operante nel leasing una crescente rilevanza, non solo in virtù delle citate disposizioni ma anche perché i reclami possono costituire un elemento segnaletico delle aree di criticità della qualità del servizio, con effetti positivi sulla mitigazione dei rischi e rappresentare un'opportunità per ristabilire una relazione soddisfacente con il Cliente, contenendo eventuali rischi reputazionali.

La ricerca della migliore qualità nell'erogazione di un particolare e atipico servizio finanziario come il leasing, nonché un'adeguata gestione degli eventuali errori e problemi che possono nascere nelle fasi di produzione e di distribuzione dello stesso rappresentano il presupposto essenziale per un'ottimizzazione del rapporto intermediario-cliente.

Nel corso del 2010 UniCredit Leasing S.p.A. ha registrato n. 366 reclami provenienti dalla clientela. Sono pervenuti, altresì, 2 ricorsi all'Arbitro Bancario e Finanziario e un'istanza al Conciliatore Bancario Finanziario.

Come da classificazione reclami A.B.I. (Associazione Bancaria Italiana), il numero dei reclami ricevuti da UniCredit Leasing Spa ricadono nella categoria "*Altre forme di finanziamento*".

Le motivazioni poste alla base dei reclami presentati dalla clientela sono per la maggior parte riferibili, sempre come da classificazione A.B.I., ai seguenti ambiti :

- "*Applicazione delle condizioni*";
- "*Esecuzione delle operazioni*";
- "*Altro*"

**UniCredit Leasing S.p.A**  
Direzione  
Viale Bianca Maria, 4  
20129 Milano  
Tel. +39 02 5568 1  
Fax +39 02 5568 300

[www.unicreditleasing.eu](http://www.unicreditleasing.eu)  
[info@unicreditleasing.eu](mailto:info@unicreditleasing.eu)

Sede Legale Via Rivani, 5 - 40138 Bologna  
- Capitale Sociale € 410.131.062,00  
P. Iva 04170380374 C.F. e Reg.  
Imprese di Bologna n. 03648050015  
Albo Speciale Intermediari Finanziari  
19319 Gruppo Bancario UniCredit  
Albo dei Gruppi Bancari n. 2008.1

Socio fondatore di:



Nello schema che segue rappresentiamo l'esito dei reclami **Anno 2010**.

Gestione Reclami Anno 2010	N. Reclami	% su totale reclami
Accolti/parzialmente accolti	143	39,07%
Non accolti	210	57,38%
In istruttoria al 31 Dicembre 2010	13	3,55%
<b>Totali</b>	<b>366</b>	<b>100,00%</b>

Il Cliente può presentare un reclamo da inviare sia con lettera raccomandata con avviso di ricevimento sia con fax oppure mail scrivendo a : UniCredit Leasing S.p.A., Ufficio Reclami, Viale Bianca Maria, 4 – 20129 Milano (Mi) (fax 02/5568.364 – e-mail: [reclami@unicreditleasing.eu](mailto:reclami@unicreditleasing.eu)).

L' ufficio Reclami provvede a dare risposta al Cliente entro 30 giorni dalla data di ricevimento dello stesso. Se il Cliente non dovesse essere soddisfatto o non ricevesse la risposta entro i 30 giorni, prima di ricorrere al giudice potrà rivolgersi a:

- **Arbitro Bancario e Finanziario (ABF)** Per sapere come rivolgersi all'Arbitro Bancario e Finanziario è possibile consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it) oppure informarsi presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere a UniCredit Leasing S.p.A..
- **Conciliatore Bancario Finanziario.** Se sorge una controversia con UniCredit Leasing S.p.A., il cliente può avviare una procedura di conciliazione, che consiste nel tentativo di raggiungere un accordo con la stessa, grazie all'assistenza di un Conciliatore indipendente. Per questo servizio è possibile rivolgersi al **Conciliatore Bancario Finanziario** con sede a Roma, via delle Botteghe Oscure n. 54, telefono 06.674821; per sapere come rivolgersi al Conciliatore Bancario e Finanziario è possibile consultare il sito [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it), oppure informarsi presso UniCredit Leasing S.p.A.

Le informazioni sulle diverse procedure di reclamo e di risoluzione stragiudiziale delle controversie sono inoltre presenti sul sito internet dell'intermediario nella sezione della Trasparenza dedicata ai Reclami e ai Principali Diritti del Cliente.

**UniCredit Leasing S.p.A**  
Direzione  
Viale Bianca Maria, 4  
20129 Milano  
Tel. +39 02 5568 1  
Fax +39 02 5568 300

Sede Legale Via Rivani, 5 - 40138 Bologna  
- Capitale Sociale € 410.131.062,00  
P. Iva 04170380374 C.F. e Reg.  
Imprese di Bologna n. 03648050015  
Albo Speciale Intermediari Finanziari  
19319 Gruppo Bancario UniCredit  
Albo dei Gruppi Bancari n. 2008.1

[www.unicreditleasing.eu](http://www.unicreditleasing.eu)  
[info@unicreditleasing.eu](mailto:info@unicreditleasing.eu)

Socio fondatore di:

