

Rendiconto sulla gestione di UniCredit Leasing S.p.A. dei reclami ricevuti – Anno 2025

Le disposizioni della Banca d'Italia sulla trasparenza bancaria e finanziaria (provvedimento del governatore della Banca d'Italia del 29 luglio 2009, *Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti*, sezione XI, paragrafo 3) prevedono che ciascuna società pubblichi il rendiconto annuale sull'attività di gestione dei reclami della clientela relativi alle operazioni e ai servizi bancari e finanziari.

Una gestione dei reclami efficiente ed efficace costituisce un'opportunità per ristabilire una relazione soddisfacente con il cliente. I reclami inoltre costituiscono indicatori delle aree di miglioramento della qualità del servizio, con effetti positivi sulla mitigazione dei rischi della società.

Nel corso del 2025, UniCredit Leasing S.p.A. ha ricevuto 207 reclami scritti, comprese repliche, cui si aggiunge la chiusura di 6 reclami ricevuti nel 2024. Nello schema che segue, sono riportati gli esiti della disamina dei reclami stessi:

dettaglio della gestione dei reclami nel 2025	n. reclami	% su reclami chiusi
– accolti / parzialmente accolti	89	43%
– non accolti	116	57%
chiusi al 31 dicembre 2025	205	100%
– in istruttoria al 31 dicembre 2025	8	
totale	213	
– (reclami pervenuti nel 2024 chiusi nel 2025)	(6)	
totale reclami pervenuti nel 2025	207	

Ai 207 reclami pervenuti, si aggiungono — nel 2025 — 7 esposti alla Banca d'Italia¹, 6 ricorsi all'Arbitro bancario finanziario², e 1 esposto all'Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni (IVASS)³.

Delle categorie di motivi di reclamo, risultano più numerose quelle di «esecuzione delle operazioni» e «applicazione delle condizioni»⁴, alle quali si aggiunge la categoria residuale «altro»⁵.

La percentuale dei reclami chiusi nel termine previsto (60 giorni dal ricevimento) è stata pressoché del 100%.

Per informazioni sulla presentazione di un reclamo o ricorso, e sulle modalità di attivazione di una «procedura di conciliazione», si può consultare la pagina web <https://www.unicreditleasing.it/it/contacts/reclami.html>.

¹ Per informazioni, vedasi il sito <http://www.bancaditalia.it/servizi-cittadino/servizi/esposti/index.html>.

² Per informazioni, vedasi il sito <http://www.arbitrobancariofinanziario.it>.

³ Per informazioni, vedasi il sito <https://www.ivass.it/consumatori/reclami/index.html>.

⁴ Cioè, modalità d'interpretazione e applicazione delle condizioni contrattuali (indicizzazione, calcolo indicizzazione, calcolo interessi di mora, applicazione costi contrattuali e spese).

⁵ In cui rientrano, per esempio, i reclami sulle segnalazioni nei sistemi di informazioni creditizie.