

## Rendiconto sulla gestione di UniCredit Leasing S.p.A. dei reclami ricevuti – Anno 2023

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 sia reso pubblico da ciascuna società un 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 2023, UniCredit Leasing S.p.A. ha registrato n. 313 reclami scritti, comprese repliche. Nello schema che segue, il dato aggregato è suddiviso secondo gli esiti dei reclami:

<b>dettaglio gestione dei reclami anno 2023</b>	<b>n. reclami</b>	<b>% su reclami chiusi</b>
– accolti / parzialmente accolti	149	50%
– non accolti	149	50%
<b>chiusi al 31 dicembre 2023</b>	<b>298</b>	<b>100%</b>
– in istruttoria al 31 dicembre 2023	15	—
<b>totale</b>	<b>313</b>	—

I reclami pervenuti (n. 313) — compresi gli esposti alla Banca d'Italia<sup>1</sup> (n. 8) e i ricorsi all'Arbitro bancario finanziario<sup>2</sup> (n. 4), e nessuna segnalazione dei prefetti all'Arbitro bancario finanziario<sup>3</sup> — presentano come motivazioni più ricorrenti quelle rientranti nelle categorie dell'«applicazione condizioni»<sup>4</sup>, «esecuzione operazioni» e «altro»<sup>5</sup>.

La percentuale dei reclami chiusi nel termine previsto (60 giorni dal ricevimento) è stata del 96%.

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 [Reclami - UniCredit Leasing](#).

<sup>1</sup> Vedasi per informazioni il sito <http://www.bancaditalia.it/servizi-cittadino/servizi/esposti/index.html>.

<sup>2</sup> Vedasi per informazioni il sito <http://www.arbitrobancariofinanziario.it>.

<sup>3</sup> Vedasi per informazioni, per esempio, il sito [http://www.prefettura.it/milano/contenuti/Segnalazioni\\_del\\_prefetto\\_all\\_arbitro\\_bancario\\_finanziario-11864.htm#sezione\\_332504705](http://www.prefettura.it/milano/contenuti/Segnalazioni_del_prefetto_all_arbitro_bancario_finanziario-11864.htm#sezione_332504705).

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

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