

Rendiconto sulla gestione di UniCredit Leasing S.p.A. dei reclami ricevuti– Anno 2024

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 2024, UniCredit Leasing S.p.A. ha registrato n. 231 reclami scritti, comprese repliche. Nello schema che segue, il dato aggregato è suddiviso secondo gli esiti dei reclami:

dettaglio gestione dei reclami anno 2024	n. reclami	% su reclami chiusi
– accolti / parzialmente accolti	83	38%
– non accolti	138	62%
chiusi al 31 dicembre 2024	221	100%
– in istruttoria al 31 dicembre 2024	10	
totale	231	

Ai 231 reclami pervenuti, si aggiungono — nel 2024 — 9 esposti alla Banca d'Italia¹, 9 ricorsi all'Arbitro bancario finanziario², e 1 segnalazione prefettizia all'Arbitro bancario finanziario³.

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 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 [Reclami - UniCredit Leasing](#).

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 — per esempio — il sito [Arbitro Bancario Finanziario | Prefettura - Ufficio Territoriale del Governo di Macerata](#).

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.