

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami – Anno 2019

(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)

Le Disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 prevedono che annualmente venga reso pubblico dalla Società un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami della Clientela relativi alle operazioni e ai servizi bancari e finanziari.

Si tratta di un tema di grande rilevanza per la nostra Società. Un'efficiente ed efficace gestione dei reclami costituisce un'opportunità per ristabilire una relazione soddisfacente con il Cliente. Essi costituiscono inoltre un elemento segnaletico delle aree di criticità della qualità del servizio, con effetti positivi sulla mitigazione dei rischi.

Nel corso del 2019, UniCredit Leasing S.p.A. ha registrato n. 408 reclami, al netto delle repliche.

Nello schema che segue, il dato aggregato è suddiviso secondo gli esiti dei reclami:

Dettaglio gestione dei reclami Anno 2019	N. Reclami	% su totale reclami
Accolti / parzialmente accolti	166	41%
Non accolti	227	55%
In istruttoria al 31 Dicembre 2019	15	4%
Totale	408	100%

Il numero dei reclami scritti pervenuti (n. 408) — al netto delle repliche (n. 79), degli esposti alla Banca d'Italia¹ (n. 20) e dei ricorsi all'Arbitro bancario finanziario² (n. 8) — ha registrato una riduzione dello 0,5% circa rispetto al 2018, in cui risultarono pervenuti 406 reclami netti.

Le motivazioni tipiche dei reclami più ricorrenti sono state quelle per «applicazione condizioni»³ (28%), «esecuzione operazioni» (24%) e «altro»⁴ (23%).

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

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

³ Cioè, modalità d'interpretazione e applicazione delle condizioni contrattuali (indicizzazione, calcolo indicizzazione, calcolo interessi di mora, applicazione costi contrattuali e spese).

⁴ In cui rientrano, per esempio, i reclami sulle segnalazioni nei sistemi di informazioni creditizie.

Le repliche proposte dai clienti nel 2019 su reclami già riscontrati dalla Società sono state 79, e si sostanziano in due casistiche:

- riproposizione delle lamentele, in quanto i clienti non si sono ritenuti soddisfatti dei riscontri ottenuti o hanno lamentato l'inadempimento di quanto definito con le competenti strutture della Società;
- reclami multipli (come nel caso di una serie di contestazioni per più addebiti omogenei relativi a un medesimo contratto).

La percentuale dei reclami netti chiusi entro il termine previsto (30 giorni dal ricevimento) è stata del 94 per cento.

Nel corso del 2019, non sono state effettuate segnalazioni dei prefetti all'Arbitro bancario finanziario⁵ interessanti UniCredit Leasing.

Nel caso in cui sorga una controversia fra il Cliente e UniCredit Leasing S.p.A. relativa a prodotti o servizi commercializzati da quest'ultima, il Cliente può presentare un reclamo a UniCredit Leasing S.p.A. per lettera raccomandata a/r o per via telematica, anche attraverso la PEC⁶, indirizzato a:

UniCredit Leasing S.p.A.

Ufficio Reclami

Via Livio Cambi n. 5 – 20151 Milano

Email: Reclami@unicreditleasing.eu

Pec: CORPORATEAFFAIRS.UNICREDITLEASING@LEGALMAIL.IT

UniCredit Leasing S.p.A. deve rispondere entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo stesso.

1) In caso di controversie inerenti a operazioni e servizi bancari e finanziari

- Se il Cliente non è soddisfatto della risposta al proprio reclamo, o non ha ricevuto risposta entro i termini previsti, prima di ricorrere al Giudice può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF):
 - i) se l'operazione o il comportamento contestato è successivo alla data del 1^o.1.2009;
 - ii) nel limite di 100.000 euro, se il reclamo comporta la richiesta di una somma di denaro;
 - iii) senza limiti d'importo, in tutti gli altri casi.

Per sapere come rivolgersi all'Arbitro, si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla Banca.

Resta ferma la possibilità di ricorrere all'autorità giudiziaria in caso di mancato accordo.

- Al fine d'esperire la definizione stragiudiziale di eventuali controversie, prima di poter fare ricorso all'Autorità Giudiziaria (anche in assenza di preventivo reclamo), il Cliente e/o la Banca devono attivare, quale condizione di procedibilità di un eventuale ricorso giudiziale, un procedimento di

⁶ Posta elettronica certificata.

⁵ Vedasi per informazioni, per esempio, il sito http://www.prefettura.it/milano/contenuti/Segnalazioni_del_prefetto_all_arbitro_bancario_finanziario-11864.htm

mediazione (ai sensi dell'art. 5, comma 1 *bis*, del Decreto Legislativo 4 marzo 2010, n. 28) finalizzato al tentativo di trovare un accordo, ricorrendo:

- all'Organismo di Conciliazione Bancaria, costituito dal "Conciliatore Bancario Finanziario" – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – ADR⁷ (per maggiori informazioni, si può consultare il sito www.conciliatorebancario.it, ove è disponibile il relativo Regolamento);
- oppure, a uno degli altri Organismi di mediazione specializzati in materia bancaria e finanziaria, iscritti nell'apposto Registro degli organismi tenuto dal Ministero della Giustizia.

Anche il ricorso all'ABF assolve la condizione di procedibilità di cui sopra.

2) Controversie inerenti all'intermediazione assicurativa

- Dopo aver presentato un reclamo in materia d'intermediazione assicurativa, se insoddisfatto dell'esito, o se dopo 30 giorni non ha ricevuto risposta dalla Società, il Cliente può rivolgersi:
 - all'IVASS – Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni; le informazioni relative alle modalità di presentazione di un reclamo all'IVASS e la relativa modulistica sono disponibili sul sito www.ivass.it.
 - ad altro organismo specializzato, iscritto nell'apposto registro tenuto dal Ministero della giustizia; l'elenco degli organismi di mediazione è disponibile sul sito www.giustizia.it.
- Per le ipotesi di sottoscrizione di polizze abbinate a prodotti bancari, il cliente potrà rivolgersi anche all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), con le modalità indicate nel precedente punto 1.

⁷ Sigla corrispondente alle parole inglesi *Alternative Dispute Resolution* (risoluzione alternativa delle controversie), con cui si indica la funzione degli organismi come il Conciliatore Bancario Finanziario.