

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. 38/2011 – 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.

Fineco Leasing S.p.A, come intermediario finanziario ex art.107 del Testo Unico Bancario e s.m.i. promuove e colloca esclusivamente prodotti appartenenti al servizio finanziario *Leasing* o Locazione Finanziaria (Società mono-prodotto).

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.

Proprio per i motivi suddetti, in linea con la forte attenzione che il Gruppo Unicredit continua a riservare alla problematiche della clientela, è stata svolta - tra le altre - una campagna di forte sensibilizzazione nei confronti del personale della Rete Agenziale di Fineco Leasing Spa volta a rafforzare l'attenzione nei confronti delle esigenze del Cliente, nonché avviata un'importante rivisitazione dell'efficienza delle procedure interne sulle doglianze della clientela.

Nel corso del 2010 Fineco Leasing S.p.A. ha registrato complessivamente n.100 reclami provenienti dalla clientela .

Come da classificazione reclami A.B.I. (Associazione Bancaria Italiana), il numero dei reclami ricevuti da Fineco 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 :

“*Esecuzione delle operazioni*”;

“*Applicazione delle condizioni*”.

Fineco Leasing S.p.A.

Sede Legale
Via Marsala, 42/a
25122 Brescia (IT)

Tel. +39 030 3768.1
Fax. +39 030 3768.250
www.finecoleasing.it

Appartenente al Gruppo Bancario
Unicredit - Iscrizione all'Albo
Gruppi Bancari N. 2008.1
Capitale Sociale € 62.915.415,60
Elenco Speciale Banca d'Italia
N. 19201 - Elenco Generale
U.I.C. N. 478 Registro delle
Imprese, Codice Fiscale e Partita
IVA 01582970172 - R.E.A. 250835

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

Gestione Reclami Anno 2010	N. Reclami	% su totale reclami
Accolti/parzialmente accolti	43	43%
Non accolti	47	47%
In istruttoria al 31 Dicembre 2010	10	10%
Totali	100	100,00%

Il Cliente può presentare un reclamo da inviare (mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento, fax oppure mail) a : Fineco Leasing S.p.A., Ufficio Legale e Compliance, Via Marsala n.42/A, 25122 Brescia (fax 030/3768205 – e-mail: reclami@finecoleasing.it).

Il reclamo viene evaso entro 30 giorni dalla data di ricevimento dello stesso. Se la società dà ragione al cliente, la stessa deve comunicare i tempi tecnici entro i quali si impegna a provvedere. Se l'Utilizzatore 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 , chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, consultare il sito www.finecoleasing.it o rivolgersi direttamente all'Ufficio Legale e Compliance di Fineco Leasing Spa
- ❖ **Conciliatore Bancario Finanziario** - Tanto il Cliente quanto Fineco Leasing Spa potranno avviare una procedura di conciliazione attraverso la presentazione di un'istanza al **Conciliatore Bancario Finanziario** con sede a Roma, via delle Botteghe Oscure n. 54, telefono 06.674821; quest'ultimo, istruita la pratica, comunica l'istanza alla controparte chiedendo se intende aderire al tentativo di conciliazione; l'adesione della controparte è volontaria; per sapere come rivolgersi al Conciliatore Bancario e Finanziario è possibile consultare il sito www.conciliatorebancario.it, sezione Conciliazione.

Il reclamo presentato alla Società non priva il Cliente del diritto di investire della controversia, in qualunque momento, l'Autorità giudiziaria ovvero, ove previsto, un arbitro o un collegio arbitrale.

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.

Fineco Leasing S.p.A.

Sede Legale
Via Marsala, 42/a
25122 Brescia (IT)

Tel. +39 030 3768.1
Fax. +39 030 3768.250
www.finecoleasing.it

Appartenente al Gruppo Bancario
Unicredit - Iscrizione all'Albo
Gruppi Bancari N. 2008.1
Capitale Sociale € 62.915.415,60
Elenco Speciale Banca d'Italia
N. 19201 - Elenco Generale
U.I.C. N. 478 Registro delle
Imprese, Codice Fiscale e Partita
IVA 01582970172 - R.E.A. 250835