

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI **RIFERITA ALL'ANNO 2023**

Conformemente a quanto previsto dalle Disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" e successive modificazioni e integrazioni e dal "Regolamento ISVAP n. 24 del 19/05/2008 concernente la procedura di presentazione dei reclami all'ISVAP e la procedura di gestione dei reclami da parte delle imprese di assicurazione" e successive modifiche e integrazioni, viene, qui di seguito, pubblicato il rendiconto sull'attività di gestione dei reclami.

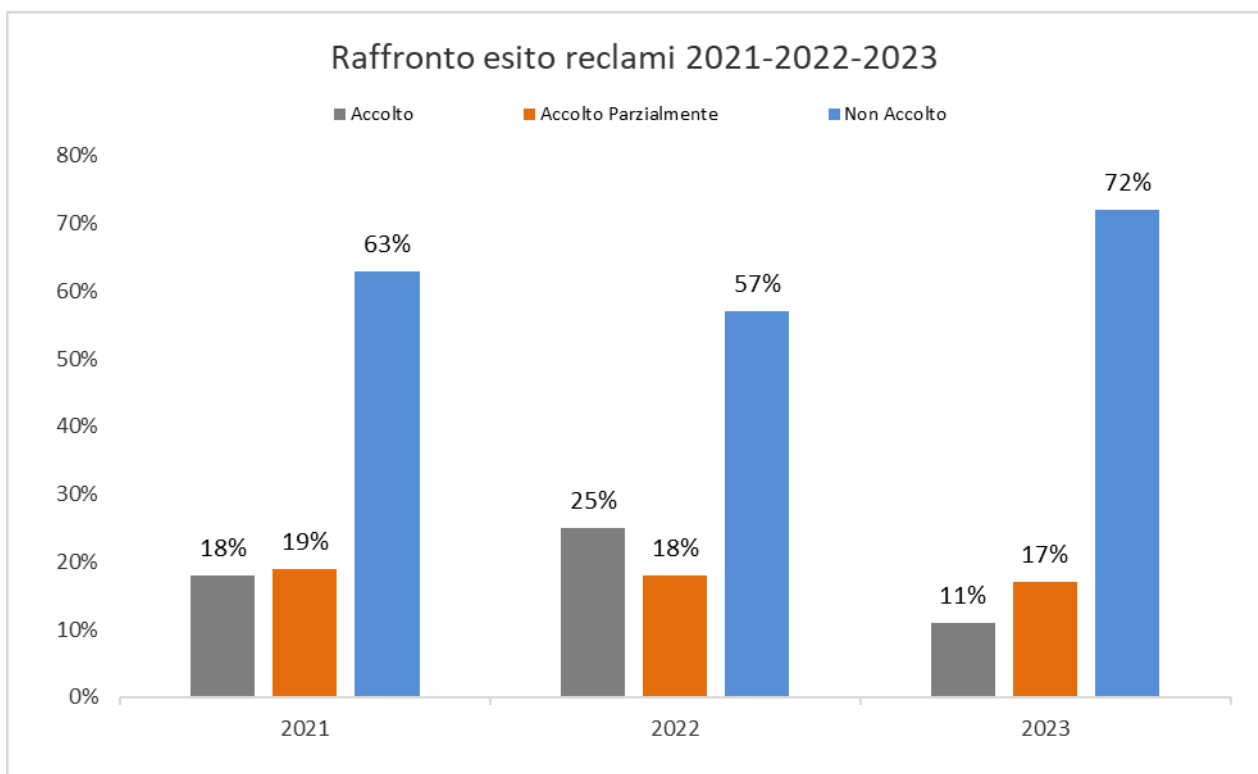
Nel corso dell'anno 2023 sono pervenuti ad Alba Leasing e sono stati gestiti come tali n. 146 (centoquarantasei) reclami di cui:

- n. 140 (centoquaranta) attinenti ai servizi e prodotti finanziari (n.16 accolti, n.24 accolti parzialmente e n.100 non accolti);
- n. 4 (quattro) inerenti al leasing operativo (n. 4 non accolti);
- n. 2 (due) relativi all'attività di intermediazione assicurativa (n.1 accolto parzialmente e n.1 non accolto).

Con riferimento ai n. 140 reclami attinenti ai servizi e prodotti finanziari, qui di seguito, sono sinteticamente descritte le tipologie di reclamo in funzione delle "Motivazioni ABI":

- n. 57 reclami (40,71%) attinenti all'applicazione delle condizioni contrattuali (mancata, erronea, parziale o ritardata applicazione delle condizioni relative al servizio) di cui n. 20 relativi alla segnalazione della posizione presso la "Centrale Rischi Banca d'Italia" ovvero presso altre banche dati;
- n. 42 reclami (30%) inerenti all'esecuzione delle operazioni (presunti errori o ritardi nell'effettuazione dell'operazione o mancata esecuzione delle disposizioni impartite dalla clientela);
- n. 24 reclami (17,14%) pertinenti le comunicazioni/informazioni al cliente (ritardata, erronea, inadeguata o mancata informazione e comunicazione alla clientela);
- n. 9 reclamo (6,43%) relativo alle condizioni del servizio offerto dall'intermediario.
- n. 6 reclami (4,29%) concernenti gli aspetti organizzativi (disfunzioni, inconvenienti, ritardi o attese legate ad uno specifico servizio);
- n. 2 reclami (1,43%) connessi al merito del credito o simili,

Nei grafici che seguono sono rappresentati gli esiti dei n. 146 reclami registrati nell'anno 2023 e il raffronto delle risultanze relative al triennio 2021 – 2023.



La Società, nel rispetto delle tempistiche prescritte dalle normative di riferimento vigenti, ha risposto alle contestazioni provenienti dalla clientela in ordine ai servizi e prodotti finanziari in un tempo medio di circa 23,8 giorni e alle doglianze relative all'attività di intermediazione assicurativa in 24,5 giorni.

L'incidenza totale dei reclami sullo stock della produzione al 31.12.2023 è pari allo 0,24% dei contratti in essere.

Per quanto riguarda i ricorsi innanzi all'Arbitro Bancario Finanziario nell'anno in commento è pervenuto n. 1 (uno) ricorso, dichiarato inammissibile.

ALBA LEASING S.p.A.
Il Responsabile dei Reclami