

## **RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI** **RIFERITA ALL'ANNO 2017**

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 Provvedimento IVASS n. 46 del 3 maggio 2016 recante "Modifiche al Regolamento ISVAP n.24 del 19/05/2008 concernente la procedura di presentazione dei reclami all'ISVAP e la gestione dei reclami da parte delle imprese di assicurazione" viene, qui di seguito, pubblicato il rendiconto sull'attività di gestione dei reclami.

Nel corso dell'anno 2017 sono pervenuti ad Alba Leasing e sono stati gestiti, come tali, **n. 165 (centosessantacinque) reclami**, di cui:

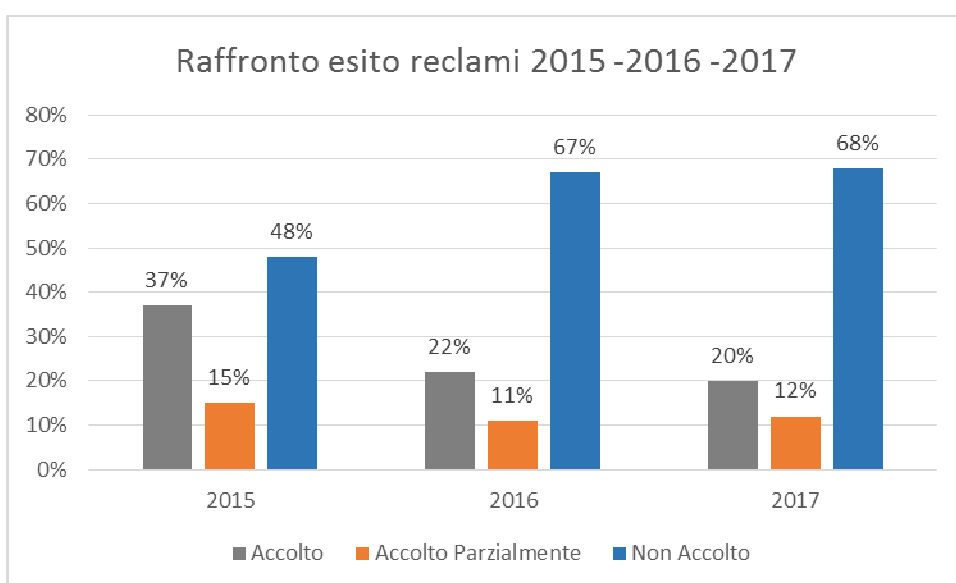
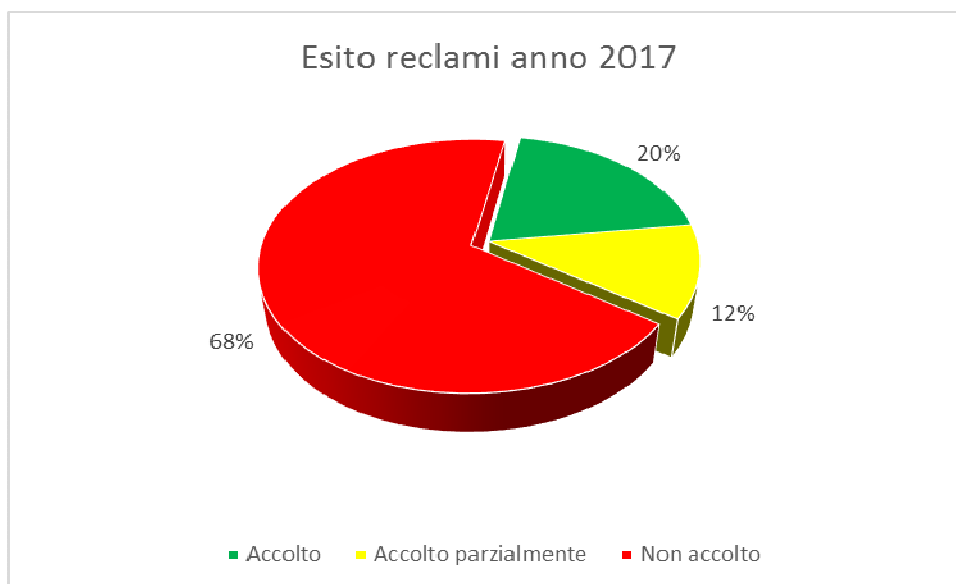
- **n.163 (centosessantatre)** attinenti i servizi e prodotti finanziari (n. 32 accolti, n.19 accolti parzialmente e n.112 non accolti);
- **n. 2 (due)** inerenti l'attività di intermediazione assicurativa (n.1 accolto e n.1 non accolto).

Con riferimento ai **n. 163** reclami attinenti i **servizi e prodotti finanziari**, qui di seguito, sono sinteticamente descritte le tipologie di reclamo in funzione delle "Motivazioni ABI":

- n. 97 reclami (59,51%) in merito all'**applicazione delle condizioni** contrattuali (mancata, erronea, parziale o ritardata applicazione delle condizioni relative al servizio) di cui n. 6 relativi alla segnalazione di posizione debitoria presso la "Centrale Rischi Banca d'Italia" ovvero presso altre banche dati;
- n. 31 reclami (19,02%) in merito all'**esecuzione delle operazioni** (presunti errori o ritardi nell'effettuazione dell'operazione o mancata esecuzione delle disposizioni impartite dalla clientela);
- n. 19 reclami (11,66%) relativi a **comunicazioni/informazioni al cliente** (ritardata, erronea, inadeguata o mancata informazione e comunicazione alla clientela);
- n. 7 reclami (4,29%) in merito agli **aspetti organizzativi** (disfunzioni, inconvenienti, ritardi o attese legate ad uno specifico servizio);
- n. 5 reclami (3,07%) relativi alle **condizioni** del servizio offerto dall'intermediario di cui n. 4 relativi a Usura/Anatocismo;
- n. 3 reclami (1,84%) connessi al **merito del credito o simili**;
- n. 1 reclami (0,61%) relativi ad **altro** (dove vanno considerati tutti gli altri motivi di reclamo che non rientrano nelle tipologie sopra citate).

Con riferimento ai **n.2** reclami attinenti l'**attività di intermediazione assicurativa** gli stessi hanno avuto ad oggetto la condotta o il comportamento tenuto dall'intermediario nella fase distributiva del prodotto assicurativo.

Nei grafici che seguono sono rappresentati l'esito dei n.165 reclami registrati nell'anno 2017 e il raffronto delle risultanze relative al triennio 2015 – 2017.



La Società, nel rispetto delle tempistiche prescritte dalle normative di riferimento vigenti, ha risposto alle contestazioni presentate dalla clientela in un tempo medio pari a 18 e a 35,5 giorni rispettivamente per i n.163 reclami attinenti i servizi e prodotti finanziari e per i n. 2 reclami inerenti l'attività di intermediazione assicurativa.

L'incidenza totale dei reclami sullo stock della produzione al 31.12.2017 è pari allo 0,30% dei contratti in essere, mentre l'incidenza dei reclami attinenti l'attività di intermediazione assicurativa svolta da Alba Leasing è pari allo 0,01%.

Da ultimo, si segnala che nel corso dell'anno 2017:

- è pervenuto n.1 (un) **ricorso innanzi all'Arbitro Bancario Finanziario**, ad oggi, pendente;
- è pervenuta n.1 (una) **decisione di accoglimento** di un ricorso presentato dinanzi all'Arbitro Bancario Finanziario pendente nell'anno 2016.

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