

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI **RIFERITA ALL'ANNO 2021**

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.

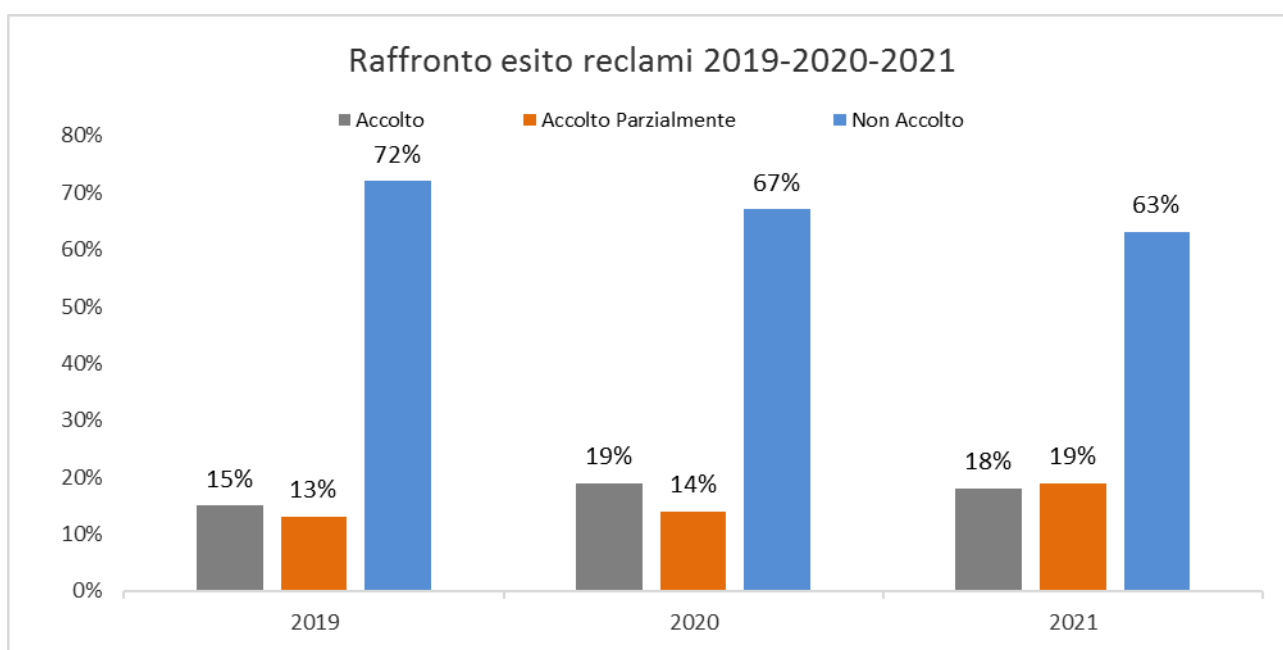
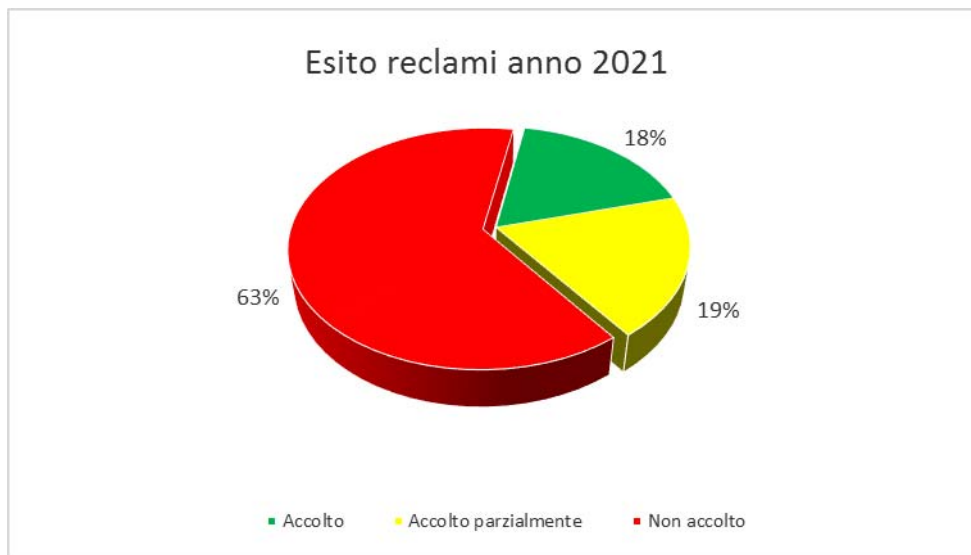
Nel corso dell'anno 2021 sono pervenuti ad Alba Leasing e sono stati gestiti come tali n. 187 (centottantasette) reclami di cui:

- n.185 (centottantacinque) attinenti i servizi e prodotti finanziari (n. 33 accolti, n. 35 accolti parzialmente e n. 117 non accolti);
- n. 1 (uno) inerente il leasing operativo (accolto parzialmente);
- n. 1 (uno) relativo all'attività di intermediazione assicurativa (non accolto).

Con riferimento ai n. 185 reclami attinenti i servizi e prodotti finanziari, qui di seguito, sono sinteticamente descritte le tipologie di reclamo in funzione delle "Motivazioni ABI":

- n. 73 reclami (39,46%) inerenti all'esecuzione delle operazioni (presunti errori o ritardi nell'effettuazione dell'operazione o mancata esecuzione delle disposizioni impartite dalla clientela), di cui n. 2 reclami relativi alla segnalazione della posizione presso la "Centrale Rischi Banca d'Italia" ovvero presso altre banche dati;
- n. 69 reclami (37,30%) 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. 28 reclami (15,14%) pertinenti le comunicazioni/informazioni al cliente (ritardata, erronea, inadeguata o mancata informazione e comunicazione alla clientela);
- n. 8 reclami (4,32%) connessi al merito del credito o simili di cui n. 2 reclami relativi alla segnalazione della posizione presso la "Centrale Rischi Banca d'Italia" ovvero presso altre banche dati;
- n. 3 reclami (1,62%) riguardanti le condizioni del servizio offerto dall'intermediario;
- n. 3 reclami (1,62%) concernenti gli aspetti organizzativi (disfunzioni, inconvenienti, ritardi o attese legate ad uno specifico servizio);
- n. 1 reclamo (0,54%) relativo ad altro (dove vanno considerati tutti gli altri motivi di reclamo che non rientrano nelle tipologie sopra citate);

Nei grafici che seguono sono rappresentati gli esiti dei n. 185 reclami registrati nell'anno 2021 e il raffronto delle risultanze relative al triennio 2019 – 2021.



La Società, nel rispetto delle tempistiche prescritte dalle normative di riferimento vigenti, ha risposto alle contestazioni presentate dalla clientela in ordine ai servizi e prodotti finanziari in un tempo medio pari a circa 25,5 giorni e alla doglianza relativa all'attività di intermediazione assicurativa in 22 giorni.

L'incidenza totale dei reclami sui servizi e prodotti finanziari sullo stock della produzione al 31.12.2021 è pari allo 0,30% dei contratti in essere

Da ultimo, si segnala che per quanto riguarda i ricorsi innanzi all'Arbitro Bancario Finanziario nell'anno in commento sono pervenuti n. 5 (cinque) ricorsi giunti tutti a definizione con i seguenti esiti:

- non accoglimento: 2
- accoglimento parziale: 1
- accoglimento: 1
- inammissibilità: 1

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