

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI **RIFERITA ALL'ANNO 2022**

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.

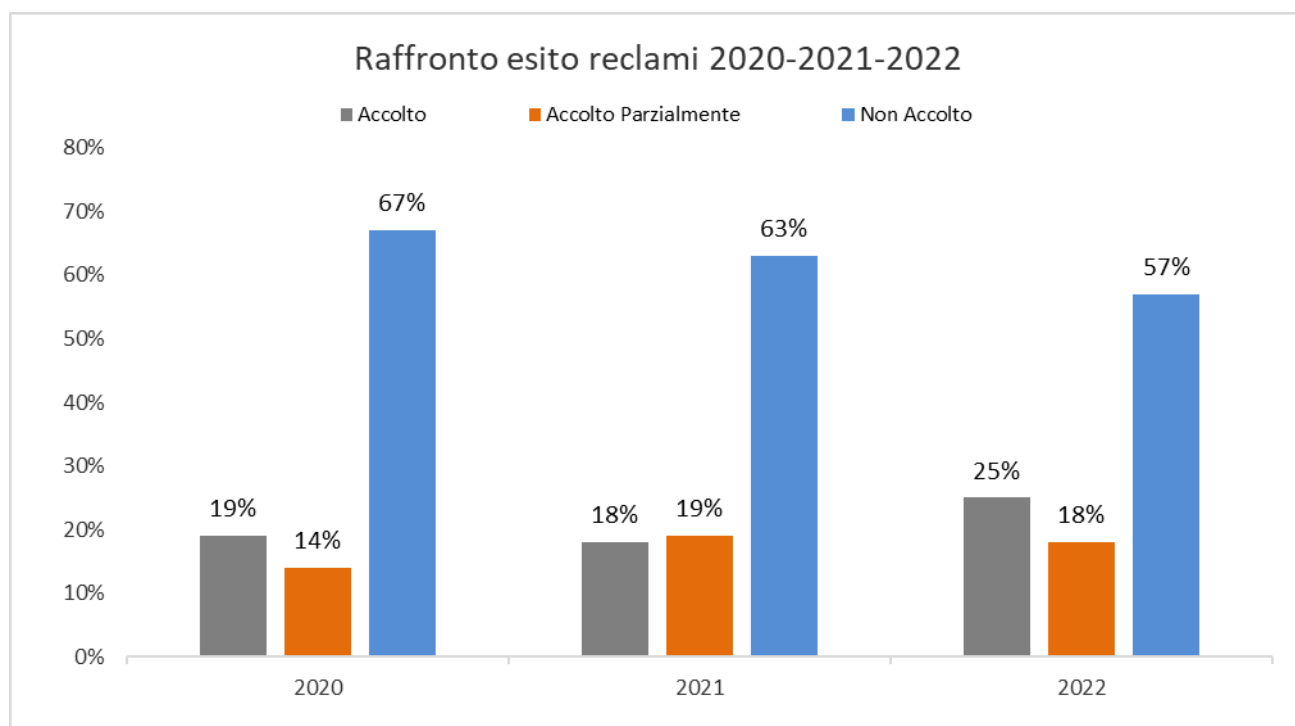
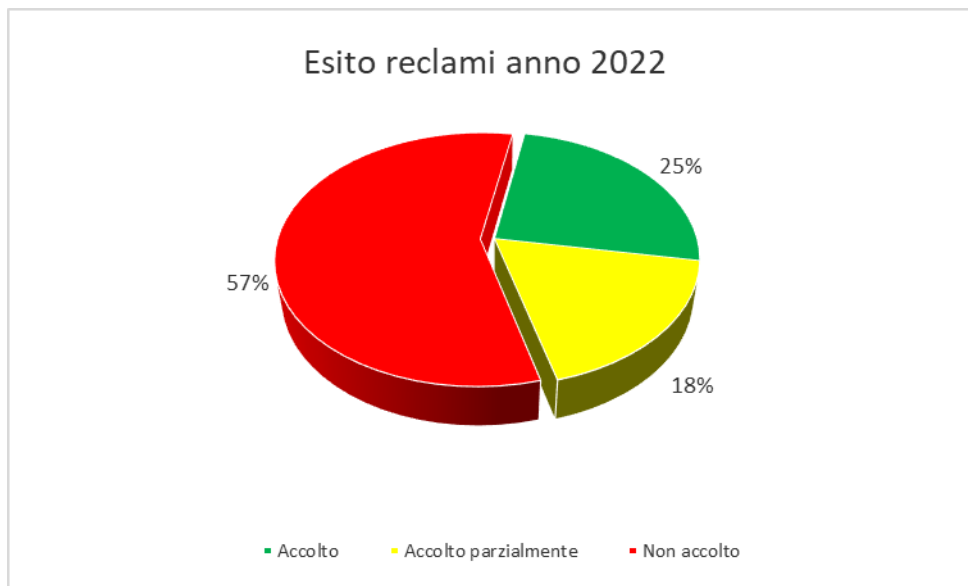
Nel corso dell'anno 2022 sono pervenuti ad Alba Leasing e sono stati gestiti come tali n. 192 (centonovantadue) reclami di cui:

- n. 189 (centottantanove) attinenti ai servizi e prodotti finanziari (n. 46 accolti, n. 35 accolti parzialmente e n. 108 non accolti);
- n. 2 (due) inerenti al leasing operativo (n. 1 accolto e n. 1 non accolto);
- n. 1 (uno) relativo all'attività di intermediazione assicurativa (non accolto).

Con riferimento ai n. 189 reclami attinenti ai servizi e prodotti finanziari, qui di seguito, sono sinteticamente descritte le tipologie di reclamo in funzione delle "Motivazioni ABI":

- n. 85 reclami (44,97%) inerenti all'esecuzione delle operazioni (presunti errori o ritardi nell'effettuazione dell'operazione o mancata esecuzione delle disposizioni impartite dalla clientela);
- n. 64 reclami (33,86%) attinenti all'applicazione delle condizioni contrattuali (mancata, erronea, parziale o ritardata applicazione delle condizioni relative al servizio) di cui n. 15 relativi alla segnalazione della posizione presso la "Centrale Rischi Banca d'Italia" ovvero presso altre banche dati;
- n. 34 reclami (17,99%) pertinenti le comunicazioni/informazioni al cliente (ritardata, erronea, inadeguata o mancata informazione e comunicazione alla clientela);
- n. 3 reclami (1,59%) connessi al merito del credito o simili di cui n. 2 reclami relativi alla segnalazione della posizione presso le banche dati;
- n. 2 reclami (1,06%) concernenti gli aspetti organizzativi (disfunzioni, inconvenienti, ritardi o attese legate ad uno specifico servizio);
- n. 1 reclamo (0,53%) relativo alle condizioni del servizio offerto dall'intermediario.

Nei grafici che seguono sono rappresentati gli esiti dei n. 192 reclami registrati nell'anno 2022 e il raffronto delle risultanze relative al triennio 2020 – 2022.



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 22 giorni e alla doglianza relativa all'attività di intermediazione assicurativa in 28 giorni.

L'incidenza totale dei reclami sullo stock della produzione al 31.12.2022 è pari allo 0,31% dei contratti in essere.

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

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