

## **RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI** **RIFERITA ALL'ANNO 2025**

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.

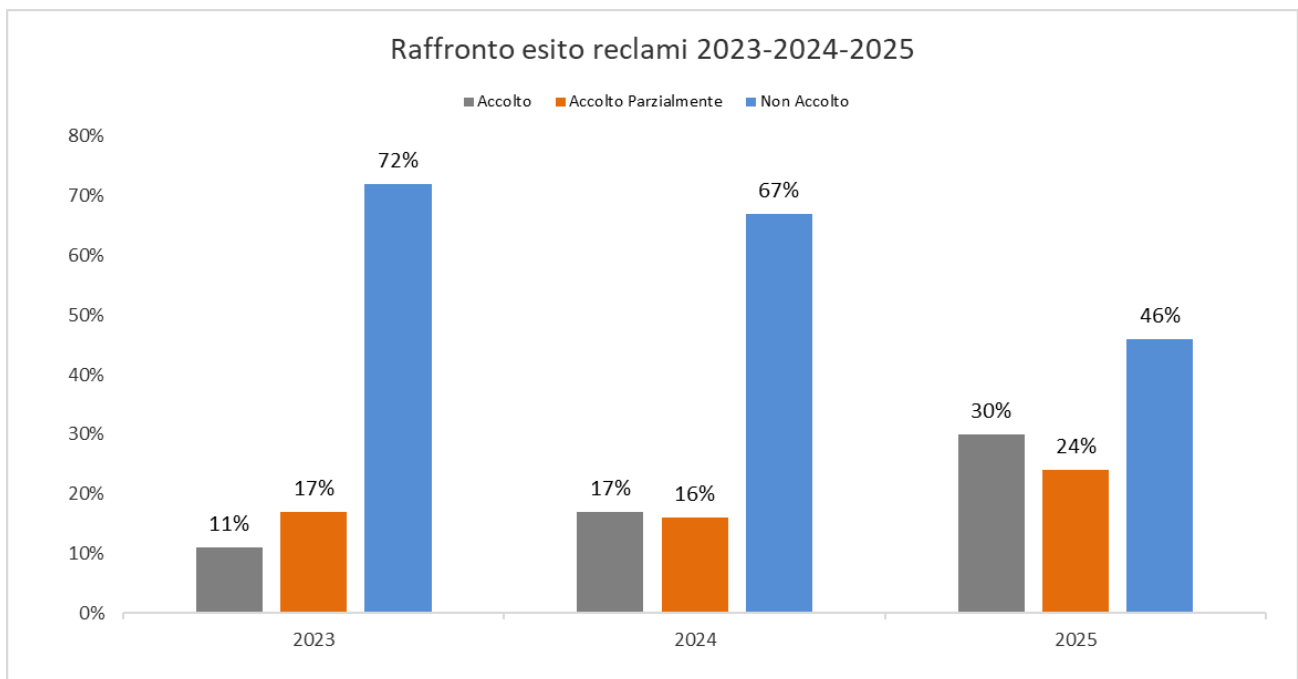
Nel corso dell'anno 2025 sono pervenuti ad Alba Leasing e sono stati gestiti come tali n. 204 (duecentoquattro) reclami di cui:

- n. 193 (centonovantatre) attinenti ai servizi e prodotti finanziari (n. 61 accolti, n. 48 accolti parzialmente e n. 84 non accolti);
- n. 11 (undici) inerenti al leasing operativo (n. 1 accolto parzialmente e n. 10 non accolti);

Con riferimento ai n. 193 reclami attinenti ai servizi e prodotti finanziari, qui di seguito, sono sinteticamente descritte le tipologie di reclamo in funzione delle "Motivazioni ABI":

- n. 93 reclami (48%) attinenti all'applicazione delle condizioni contrattuali (mancata, erronea, parziale o ritardata applicazione delle condizioni relative al servizio) di cui n. 21 relativi alla segnalazione della posizione presso la "Centrale Rischi Banca d'Italia" ovvero presso altre banche dati;
- n. 61 reclami (31,61%) inerenti all'esecuzione delle operazioni (presunti errori o ritardi nell'effettuazione dell'operazione o mancata esecuzione delle disposizioni impartite dalla clientela);
- n. 23 reclami (11,92%) pertinenti le comunicazioni/informazioni al cliente (ritardata, erronea, inadeguata o mancata informazione e comunicazione alla clientela);
- n. 9 reclami (4,66%) concernenti gli aspetti organizzativi (disfunzioni, inconvenienti, ritardi o attese legate ad uno specifico servizio);
- n. 3 reclami (1,55%) connessi al merito del credito o simili, di cui n. 1 relativo alla segnalazione della posizione presso la "Centrale Rischi Banca d'Italia";
- n. 2 reclami (1,04%) relativo alle condizioni del servizio offerto dall'intermediario;
- n. 1 reclamo (0,52%) relativo a Personale;
- n. 1 reclamo (0,52%) relativo ad Altro (dove sono compresi tutti gli altri motivi che non rientrano nelle tipologie sopra citate), di cui n. 1 relativo alla segnalazione della posizione presso la "Centrale Rischi Banca d'Italia".

Nei grafici che seguono sono rappresentati gli esiti dei n. 204 reclami registrati nell'anno 2025 e il raffronto delle risultanze relative al triennio 2023 – 2025.



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 20,45 giorni.

L'incidenza totale dei reclami sullo stock della produzione al 31.12.2025 è pari allo 0,32% dei contratti in essere.

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

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