

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami – Anno 2021

(Provvedimento del Governatore della Banca d'Italia del 29 luglio 2009, *Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti*, sezione XI, paragrafo 3)

Le disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 prevedono che annualmente venga reso pubblico dalla Società un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami della Clientela relativi alle operazioni e ai servizi bancari e finanziari.

Si tratta di un tema importante per la nostra Società. Una gestione dei reclami efficiente ed efficace costituisce un'opportunità per ristabilire una relazione soddisfacente con il Cliente. I reclami costituiscono inoltre un elemento segnaletico delle aree di criticità della qualità del servizio, con effetti positivi sulla mitigazione dei rischi.

Nel corso del 2021, UniCredit Leasing S.p.A. ha registrato n. 360 reclami, comprese repliche. Nello schema che segue, il dato aggregato è suddiviso secondo gli esiti dei reclami:

dettaglio gestione dei reclami anno 2021	n. reclami	% su totale reclami
– accolti / parzialmente accolti	149	43%
– non accolti	195	56,69%
chiusi al 31 dicembre 2021	344	100%
– in istruttoria al 31 dicembre 2021	16	—
totale	360	—

Il numero dei reclami scritti pervenuti (n. 360) — al lordo delle repliche (n. 57), e al netto degli esposti alla Banca d'Italia¹ (n. 21) e dei ricorsi all'Arbitro bancario finanziario² (n. 5) — ha registrato una diminuzione del 28% rispetto al 2020, in cui risultarono pervenuti 497 reclami.

Le motivazioni tipiche dei reclami più ricorrenti sono state quelle per «applicazione condizioni»³ (27%), «esecuzione operazioni» (25%) e «altro»⁴ (27%).

La percentuale dei reclami chiusi entro il termine previsto (30 giorni dal ricevimento) è stata del 97%.

Nel corso del 2021, non sono state effettuate segnalazioni dei prefetti all'Arbitro bancario finanziario⁵ interessanti UniCredit Leasing.

Nel caso in cui sorga una controversia fra il Cliente e UniCredit Leasing S.p.A. relativa a prodotti o servizi commercializzati da quest'ultima, il Cliente può presentare un reclamo a UniCredit Leasing S.p.A. per lettera

¹ Vedasi per informazioni il sito <http://www.bancaditalia.it/servizi-cittadino/servizi/esposti/index.html>.

² Vedasi per informazioni il sito <http://www.arbitrobancariofinanziario.it>.

³ Cioè, modalità d'interpretazione e applicazione delle condizioni contrattuali (indicizzazione, calcolo indicizzazione, calcolo interessi di mora, applicazione costi contrattuali e spese).

⁴ In cui rientrano, per esempio, i reclami sulle segnalazioni nei sistemi di informazioni creditizie.

⁵ Vedasi per informazioni, per esempio, il sito http://www.prefettura.it/milano/contenuti/Segnalazioni_del_prefetto_all_arbitro_bancario_finanziario-11864.htm#sezione_332504705.

raccomandata a/r o per via telematica, anche attraverso la PEC⁶, indirizzato a:

UniCredit Leasing S.p.A.

Ufficio Reclami

Via Genova, 1/b – 25125 Brescia

Email: reclami@unicreditleasing.eu

PEC: CORPORATEAFFAIRS.UNICREDITLEASING@LEGALMAIL.IT

UniCredit Leasing S.p.A. deve rispondere entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo stesso.

1. In caso di controversie inerenti a operazioni e servizi bancari e finanziari

- Se il Cliente non è soddisfatto della risposta al proprio reclamo, o non ha ricevuto risposta entro i termini previsti, prima di ricorrere al Giudice può rivolgersi all'Arbitro bancario finanziario (ABF):
 - i) se l'operazione o il comportamento contestato è antecedente di non oltre sei anni dal ricorso all'Arbitro;
 - ii) e nel limite di 200.000 euro, se il reclamo comporta la richiesta di una somma di denaro.

Per sapere come rivolgersi all'Arbitro, si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, o chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia.

Resta ferma la possibilità di ricorrere all'autorità giudiziaria in caso di mancato accordo.

- Al fine d'esperire la definizione stragiudiziale di eventuali controversie, prima di poter fare ricorso all'autorità giudiziaria (anche in assenza di preventivo reclamo), il Cliente e/o la Banca devono attivare, quale condizione di procedibilità di un eventuale ricorso giudiziale, un procedimento di mediazione (ai sensi dell'art. 5, comma 1 *bis*, del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28) finalizzato al tentativo di trovare un accordo, ricorrendo:
 - i) all'organismo di conciliazione bancaria, costituito dal Conciliatore bancario finanziario – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – ADR⁷ (per maggiori informazioni, si può consultare il sito www.conciliatorebancario.it, ove è disponibile il relativo regolamento);
 - ii) oppure, a uno degli altri organismi di mediazione specializzati in materia bancaria e finanziaria, iscritti nell'apposto registro degli organismi tenuto dal Ministero della giustizia.

Anche il ricorso all'ABF assolve la condizione di procedibilità di cui sopra.

2. Controversie inerenti all'intermediazione assicurativa

Dopo aver presentato un reclamo in materia d'intermediazione assicurativa, se insoddisfatto dell'esito, o se dopo 30 giorni non ha ricevuto risposta dalla Società, il Cliente può rivolgersi:

- i) all'IVASS – Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni; le informazioni relative alle modalità di presentazione di un reclamo all'IVASS e la relativa modulistica sono disponibili sul sito www.ivass.it;
- ii) o ad altro organismo specializzato, iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della giustizia; l'elenco degli organismi di mediazione è disponibile sul sito www.giustizia.it.

Per le ipotesi di sottoscrizione di polizze abbinate a prodotti bancari, il cliente potrà rivolgersi anche all'Arbitro bancario finanziario, con le modalità indicate nel precedente punto 1.

⁶ Posta elettronica certificata.

⁷ Sigla corrispondente alle parole inglesi «*alternative dispute resolution*» (risoluzione alternativa delle controversie), con cui si indica la funzione degli organismi come il Conciliatore bancario finanziario.