

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami anno 2024

Banca Privata Leasing, da sempre attenta alle esigenze della propria clientela, riserva la massima cura alla gestione dei reclami, al fine di preservare un rapporto corretto e trasparente con i clienti per prevenire l'insorgere di controversie e risolvere già in questa fase preliminare le situazioni di loro potenziale insoddisfazione.

I reclami, come le semplici lamentele, sono una preziosa fonte di informazione per migliorare la qualità del servizio erogato.

La Funzione Reclami persegue l'obiettivo di svolgere un'effettiva e soddisfacente interlocuzione con la clientela volta a consentire il chiarimento delle rispettive posizioni e a favorire una composizione bonaria dei possibili contrasti.

Di seguito, in conformità delle 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", che alla Sezione XI "Requisiti organizzativi", paragrafo 3. "Reclami" viene riportato un rendiconto dell'anno 2024 sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati.

Nel corso del 2024 Banca Privata Leasing s.p.a. ha complessivamente ricevuto dalla Clientela n. 50 reclami.

Forniamo di seguito una suddivisione dei reclami pervenuti per macro-area di attività:

Reclami ricevuti dal 01/01/2024 al 31/12/2024	
Leasing	5
Cessioni del Quinto / Deleghe di Pagamento	40
Raccolta (Conto Deposito)	2
Finanziamenti	3
Strumenti e Servizi di Pagamento	0
Altro	0
Totale Reclami	50

Per quanto riguarda l'esito dei reclami, riportiamo di seguito uno schema riassuntivo:

Esito dei Reclami 2024	
Accolti	7
Parzialmente Accolti	7
Reclami Respinti	36
Totale	50

Relativamente ai reclami respinti si rappresenta che fanno riferimento a varie tematiche. In primo luogo, si rileva che 25 dei reclami con esito "respinto" fanno riferimento alla restituzione dei costi up front. In tali casi, il riscontro negativo al reclamo si è generato sostanzialmente in quanto le spese up-front non maturate erano già state calcolate nel conteggio estintivo delle posizioni e, quindi, i reclami sono stati respinti e agli stessi non è seguita nessuna ulteriore contestazione.

In caso di rigetto del reclamo viene indicata la “possibilità di adire l’Arbitro Bancario Finanziario o altre forme di soluzione stragiudiziale delle controversie”.

Il tempo medio di riscontro ai reclami ricevuti nel 2024 è pari a 38,79 giorni. Pertanto, considerato che tutti i reclami ricevuti sono relativi ad operazioni e servizi bancari, si rileva che i riscontri ai medesimi sono stati in media forniti anticipatamente rispetto alla scadenza del termine di legge.

Funzione Reclami
Banca Privata Leasing SpA