

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI **RIFERITA ALL'ANNO 2024**

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.

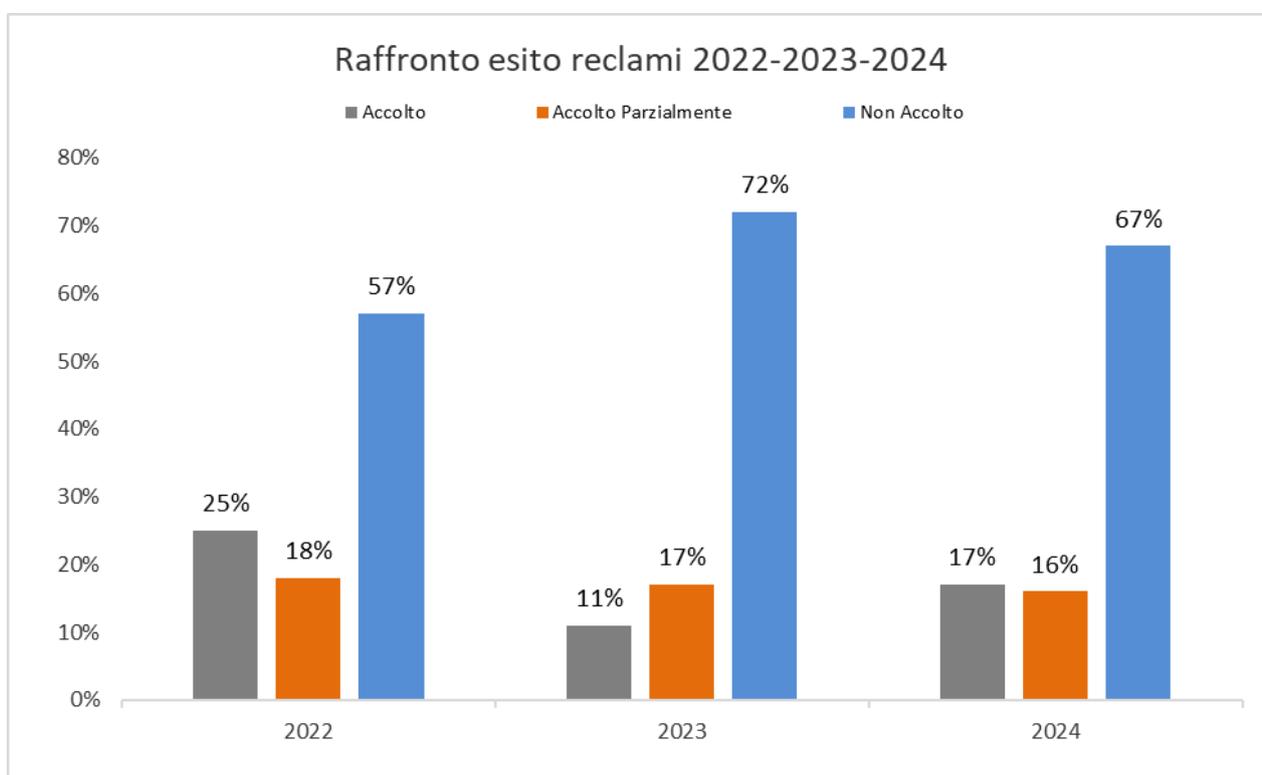
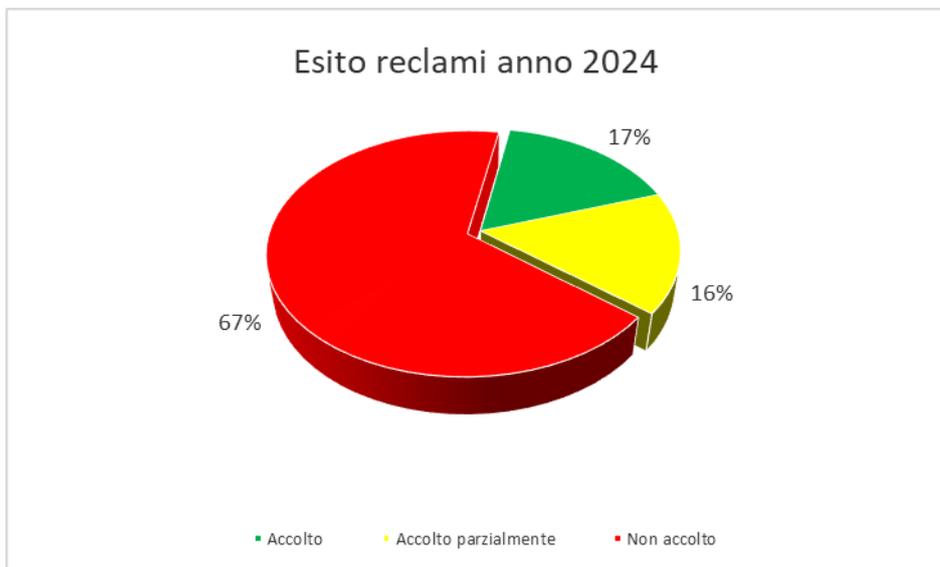
Nel corso dell'anno 2024 sono pervenuti ad Alba Leasing e sono stati gestiti come tali n. 158 (centocinquantotto) reclami di cui:

- n. 147 (centoquarantasette) attinenti ai servizi e prodotti finanziari (n. 27 accolti, n. 24 accolti parzialmente e n. 96 non accolti);
- n. 9 (nove) inerenti al leasing operativo (n. 1 accolto parzialmente e n. 8 non accolti);
- n. 2 (due) relativi all'attività di intermediazione assicurativa (non accolti).

Con riferimento ai n. 147 reclami attinenti ai servizi e prodotti finanziari, qui di seguito, sono sinteticamente descritte le tipologie di reclamo in funzione delle "Motivazioni ABI":

- n. 64 reclami (43,54%) attinenti all'applicazione delle condizioni contrattuali (mancata, erronea, parziale o ritardata applicazione delle condizioni relative al servizio) di cui n. 16 relativi alla segnalazione della posizione presso la "Centrale Rischi Banca d'Italia" ovvero presso altre banche dati;
- n. 55 reclami (37,41%) inerenti all'esecuzione delle operazioni (presunti errori o ritardi nell'effettuazione dell'operazione o mancata esecuzione delle disposizioni impartite dalla clientela);
- n. 19 reclami (12,93%) pertinenti le comunicazioni/informazioni al cliente (ritardata, erronea, inadeguata o mancata informazione e comunicazione alla clientela);
- n. 4 reclami (2,72%) concernenti gli aspetti organizzativi (disfunzioni, inconvenienti, ritardi o attese legate ad uno specifico servizio);
- n. 2 reclami (1,36%) relativo alle condizioni del servizio offerto dall'intermediario.
- n. 2 reclami (1,36%) connessi al merito del credito o simili, di cui n. 1 relativo alla segnalazione della posizione presso la "Centrale Rischi Banca d'Italia";
- n. 1 reclamo (0,68%) relativo ad Altro (dove sono compresi tutti gli altri motivi che non rientrano nelle tipologie sopra citate).

Nei grafici che seguono sono rappresentati gli esiti dei n. 158 reclami registrati nell'anno 2024 e il raffronto delle risultanze relative al triennio 2022 – 2024.



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 24,87 giorni e alle doglianze relative all'attività di intermediazione assicurativa in 33 giorni.

L'incidenza totale dei reclami sullo stock della produzione al 31.12.2024 è pari allo 0,26% dei contratti in essere.

Per quanto riguarda i ricorsi innanzi all'Arbitro Bancario Finanziario nell'anno in commento sono pervenuti n. 3 (tre) ricorsi, di cui n. 1 (uno) accolto parzialmente, n. 1 (uno) estinto per rinuncia del cliente e n. 1 (uno) ancora pendente.

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