

Questo documento è redatto in conformità delle Disposizioni della Banca d'Italia del 29 Luglio 2009, recanti "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", prevedono - tra l'altro - la pubblicazione annuale, sul sito internet dell'intermediario, di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati.

Secondo le citate Disposizioni della Banca d'Italia, per "reclamo" s'intende "ogni atto con cui un cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta (ad esempio lettera, fax, e-mail) all'intermediario un suo comportamento o un'omissione", e per "cliente" s'intende "qualsiasi soggetto, persona fisica o giuridica, che ha in essere un rapporto contrattuale o che intenda entrare in relazione con l'intermediario".

Dal 1° Ottobre 2010 al 22 Luglio 2011 (data di stesura di questo rendiconto), all'Ufficio Reclami di Teleleasing S.p.A. sono pervenuti e sono stati correttamente gestiti come tali entro il prescritto termine di 30 giorni, 71 reclami (34 dei quali predisposti da Studi Legali o Associazioni cui i clienti si sono rivolti), così ripartiti:

N° RECLAMI	FATTISPECIE	ESITO
<b>4</b>	Disconoscimento della firma o contestazione dei poteri di rappresentanza di chi ha firmato il contratto	Per <b>3</b> reclami, ferma restando la totale estraneità di Teleleasing in ogni e qualsivoglia eventuale comportamento illecito, a seguito delle verifiche effettuate si è provveduto all'annullamento del contratto e all'emissione delle note di credito a storno delle fatture emesse. Per <b>1</b> reclamo, la risposta negativa formulata dall'Ufficio Reclami non ha avuto seguito
<b>25</b>	Aspetti normativi, contrattuali, amministrativi; segnalazioni alla Centrale Rischi della Banca d'Italia	Per <b>3</b> reclami, ferma restando la totale estraneità di Teleleasing in ogni e qualsivoglia eventuale comportamento illecito, a seguito delle verifiche effettuate si è provveduto all'annullamento del contratto e all'emissione delle note di credito a storno delle fatture emesse. Per <b>1</b> reclamo, si è provveduto alla correzione delle segnalazioni errate - a causa di un disguido tecnico - alla Centrale Rischi della Banca d'Italia. Per <b>21</b> reclami, le risposte negative formulate dall'Ufficio Reclami non hanno avuto seguito
<b>25</b>	Contestazioni riguardanti i beni: mancata consegna (totale o parziale), difformità rispetto a quanto richiesto, vizi e/o malfunzionamento, mancata o inadeguata manutenzione o assistenza tecnica, etc.	Per <b>2</b> reclami, fermo restando che Teleleasing non è responsabile per gli inadempimenti del fornitore, si è provveduto all'annullamento del contratto e all'emissione delle note di credito a storno delle fatture emesse. Per <b>23</b> reclami, le risposte negative formulate dall'Ufficio Reclami - con cui, tra l'altro, si è invitato il cliente a rivolgersi direttamente ed esclusivamente al Fornitore - non hanno avuto seguito
<b>13</b>	Richiesta di recesso	Le risposte negative formulate dall'Ufficio Reclami non hanno avuto seguito
<b>4</b>	Denuncia verso terzi di truffa ovvero offerta ingannevole	Per i <b>4</b> reclami, ferma restando la totale estraneità di Teleleasing in ogni e qualsivoglia eventuale comportamento illecito, a seguito delle verifiche effettuate si è provveduto all'annullamento del contratto e all'emissione delle note di credito a storno delle fatture emesse

A tutt'oggi, nessun cliente ha presentato ricorso all'ABF - Arbitro Bancario Finanziario.

TELELEASING S.P.A.  
IL RESPONSABILE DELL'UFFICIO RECLAMI