

## RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI DAL 15 SETTEMBRE 2009 AL 30 SETTEMBRE 2010

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.

Dal 15 Settembre 2009 (data di istituzione dell'Ufficio Reclami) al 30 Settembre 2010, all'Ufficio Reclami sono pervenuti, e sono stati correttamente gestiti come tali, 29 reclami (la definizione ufficiale di reclamo è "ogni atto con cui un cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta (es. lettera, fax, e-mail) all'intermediario un suo comportamento o un'omissione"), molti dei quali contenenti anche richieste di danni e minacce di azioni legali, tutti relativi a contratti di leasing (locazione finanziaria o locazione operativa); i 29 reclami, di cui 18 predisposti da Studi Legali ai quali i clienti si sono rivolti, sono ripartibili nelle seguenti fattispecie:

- ↳ 1 disconoscimento della firma: in seguito alle verifiche effettuate, si è provveduto all'annullamento del contratto, all'emissione di note di credito a storno di ogni fattura emessa ed al rimborso degli importi pagati relativi al contratto annullato;
- ↳ 12 contestazioni su aspetti contrattuali ed amministrativi, con - in alcuni casi - dichiarazione di recesso dal contratto: le risposte (negative) formulate dall'Ufficio Reclami non hanno avuto seguito;
- ↳ 16 contestazioni riguardanti i beni oggetto di leasing (scelta, consegna, vizi, difetti, malfunzionamento, manutenzione, assistenza tecnica), con - in alcuni casi - dichiarazione di recesso dal contratto: le risposte (negative) formulate dall'Ufficio Reclami, con cui - tra l'altro - si è invitato il cliente a rivolgersi direttamente al fornitore/manutentore per questi aspetti, non hanno avuto seguito.

Alla data del 30 Settembre 2010, nessun cliente ha presentato ricorso all'ABF - Arbitro Bancario Finanziario.

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