

# Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2020

(Il rendiconto viene redatto annualmente in conformità a quanto previsto dalle Disposizioni della Banca d'Italia del 29/07/2009 in tema di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari")

## La voce del Cliente

Caro Cliente,

**ascoltarti è per noi un'occasione di crescita e miglioramento.** Crediamo, infatti, che il dialogo sia alla base di ogni rapporto di fiducia e chiarezza ed è per questo motivo che ci impegniamo a fondo nell'offrire un'ampia gamma di canali per entrare in contatto con noi invitando i Clienti a comunicarci idee, suggerimenti, giudizi e ancor più lamentele sui nostri prodotti e servizi.

Il reclamo è per noi uno stimolo a migliorare, rimuovendo le cause che l'hanno originato e prevenendo l'insorgere di future situazioni analoghe a vantaggio così di tutti i Clienti.

Ricordiamo che è possibile comunicare con noi attraverso i seguenti canali:

- Succursale
- Telefono
- Email
- Collaboratori esterni convenzionati (agenti, mediatori, intermediari finanziari, fornitori)
- Lettera

## Obiettivo di risoluzione dei reclami entro 48 ore

Proprio per il fatto che tanta importanza è da noi data all'ascolto del Cliente, particolare attenzione è posta nel **fornire ai nostri clienti risposte tempestive ed efficaci nei tempi più rapidi possibili.** Per tale motivo abbiamo avviato nel 2008 un processo di risoluzione dei reclami entro 48 ore (2 giorni lavorativi) dalla loro ricezione, procedura che si applica alle segnalazioni per le quali è possibile effettuare rapidamente l'accertamento dei fatti accaduti (ad esempio errori, malfunzionamenti o ritardi).

## L'andamento dei reclami nell'anno 2020

Nel corso del 2020 Sella Leasing ha complessivamente ricevuto dalla Clientela n. 61 reclami scritti a cui si aggiungono 63 non scritti, per un totale di 124.

Forniamo di seguito una suddivisione dei reclami scritti pervenuti per ambiti di attività.

Suddivisione reclami 2020 per ambiti di attività	N° Reclami	% sul totale reclami
Aspetti organizzativi e ritardi	22	36%
Applicazione delle condizioni	12	20%
Segnalazione a Centrale dei Rischi	10	16%
Comunicazioni alla Clientela	6	10%
Altro	11	18%
<b>Totale</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>

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

Esito reclami anno 2020	N° Reclami	% sul totale reclami
Accolti/parzialmente accolti	38	62%
Non accolti	23	38%
In istruttoria al 31/12/2020	0	-
<b>Totale</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>

I tempi medi di risposta relativi ai reclami pervenuti sono di 4,5 giorni rispetto ai 60 previsti dall'attuale normativa vigente. **Si rammenta che, qualora il reclamo inerente i servizi finanziari si riferisca ad un contratto di locazione finanziaria stipulato prima del 01/10/2020, Sella Leasing risponderà entro 30 giorni dal ricevimento dello stesso, così come contrattualmente previsto**

Ricordiamo che le informazioni sulle procedure di reclamo e di risoluzione stragiudiziale delle controversie sono presenti sul sito internet della società, nella sezione Reclami.