

### Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami anno 2017

Sardaleasing presta costante e specifica attenzione, in ogni fase dell'attività svolta, alle esigenze dei Clienti per ricercare la loro più ampia soddisfazione.

Da sempre l'attenzione e la tutela per il Cliente rappresentano, infatti, patrimonio fondamentale dell'Istituto, anche in ottica di salvaguardia del proprio profilo reputazionale. Tutto il Personale è quindi tenuto a prestare la propria attività nel pieno rispetto delle normative dell'ordinamento giuridico e dell'Istituto.

In tale ambito, i reclami sono considerati segnali di primaria importanza in quanto essi rendono palese l'insoddisfazione del Cliente e, quindi, danno alla Sardaleasing un'opportunità di chiarimento e riconciliazione, oltre a fornire spunti per migliorare i propri servizi.

A tal fine, la Sardaleasing si è organizzata, anche attraverso l'adozione di idonee procedure, in modo tale da garantire ai Clienti risposte sollecite ed esaustive.

L'Ufficio competente alla trattazione dei reclami è l'Ufficio Reclami.

Dopo aver raccolto e verificato la documentazione, acquisite le informazioni necessarie, l'Ufficio Reclami, effettua le proprie valutazioni sul singolo caso e predispone una lettera di risposta al Cliente nel rispetto dei termini normativamente previsti:

- 30 giorni per reclami relativi a operazioni e servizi bancari;
- 15 giorni per reclami in materia di privacy;

Di seguito viene riportato, conformemente a quanto previsto dalle Disposizioni della Banca d'Italia del 29/7/2009 "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti", un rendiconto sintetico sull'attività di gestione dei reclami nel corso dell'anno 2017.

### Reclami pervenuti nel periodo 1 gennaio – 31 dicembre 2017

Nel 2017 sono pervenuti complessivamente 31 reclami.

Per quanto attiene la categoria dei prodotti, tutti i reclami sono riconducibili alla definizione ABI "altre forme di finanziamento" in quanto espressamente legati al prodotto leasing.

Riguardo ai motivi lamentati dalla clientela, si evidenzia quanto segue:

- |  |    |
|--|----|
| • Garanzie                                 | 1  |
| • Aspetti organizzativi                    | 1  |
| • Condizioni                               | 2  |
| • Comunicazioni ed informazioni al cliente | 2  |
| • Applicazione delle condizioni            | 4  |
| • Segnalazioni in Centrale Rischi          | 5  |
| • Usura                                    | 5  |
| • Esecuzione operazioni                    | 11 |

L'esito dei 31 reclami registrati nell'anno 2017 è stato il seguente:

- |            |    |
|------------|----|
| • Accolti  | 12 |
| • Respinti | 19 |