

## RELAZIONE RECLAMI 2021

Il presente documento viene pubblicato in ottemperanza alle disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti", le quali prevedono che annualmente venga redatto e reso pubblico, da parte degli intermediari bancari e finanziari, un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami.

Total Leasing Spa presta una costante attenzione alle esigenze della clientela, anche attraverso la puntuale gestione dei reclami pervenuti, non solo in virtù delle citate disposizioni, ma anche perché il tema dei reclami rappresenta un significativo indicatore della qualità del servizio offerto.

L'efficace gestione dei reclami consente, infatti, alla Società di individuare con tempestività le cause di eventuali insoddisfazioni da parte della clientela e porre in essere così gli opportuni interventi finalizzati ad eliminare eventuali criticità e inefficienze di ordine organizzativo o procedurale della Società o dei prodotti e servizi dalla stessa offerti.

### ASSETTO ORGANIZZATIVO DELL'UFFICIO RECLAMI

Il Cliente può fare reclamo inoltrandolo al nostro Ufficio Reclami nelle seguenti modalità:

- tramite posta ordinaria o raccomandata a/r all'indirizzo Total Leasing spa – Ufficio Reclami – Via Milano 87/A – 25126 Brescia;
- tramite e-mail o PEC all'indirizzo [totalleasingspa@legalmail.it](mailto:totalleasingspa@legalmail.it)
- tramite Fax al numero 030 3730848;
- tramite consegna manuale presso la nostra sede in Via Milano 87/A, Brescia.

L'intera gestione del reclamo e l'interazione con il personale di Total Leasing spa è a titolo gratuito. L'Ufficio Reclami deve rispondere entro 60 giorni dal ricevimento.

Se il cliente non è soddisfatto o non riceve risposta entro i 60 giorni, prima di ricorrere al giudice può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), oppure direttamente telefonando al numero verde 800 19 69 69 o inviando una mail all'indirizzo di posta elettronica [milano.abf.segreteriatecnica@bancaditalia.it](mailto:milano.abf.segreteriatecnica@bancaditalia.it), in alternativa chiedere presso le filiali della Banca d'Italia oppure direttamente presso i nostri uffici. La decisione dell'Arbitro Bancario Finanziario non impedisce al Cliente di rivolgersi all'autorità giudiziaria ordinaria.

Per rispettare le disposizioni in materia di mediazione obbligatoria previste dal decreto legislativo 4 marzo 2010 n.28, prima di rivolgersi all'autorità giudiziaria, il Cliente e Total Leasing Spa devono effettuare il procedimento di mediazione, quale condizione di procedibilità e pertanto ricorrere all'organismo di Conciliazione Bancaria costituito dal Conciliatore Bancario Finanziario – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie - ADR ([www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it)) dove è consultabile anche il relativo Regolamento.

La condizione di procedibilità ai sensi del decreto legislativo 4 marzo 2010 n.28 si intende attuata nel caso in cui il Cliente abbia esperito il procedimento di cui sopra presso l'ABF.

Queste disposizioni valgono anche per le controversie che dovessero sorgere tra Total Leasing Spa e gli eventuali garanti del cliente.

## **RECLAMI PERVENUTI A TOTAL LEASING NELL'ESERCIZIO 2021**

*Nel corso dell'anno 2021 Total Leasing ha ricevuto un reclamo in forma scritta che non è stato accolto.*

*Nessun cliente si è rivolto all'Arbitro Bancario Finanziario.*

*Total Leasing Spa  
Ufficio Reclami*