Deutsche Leasing

PUBBLICAZIONE ANNUALE DEL RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI CON I RELATIVI DATI

La gestione dei reclami nell'anno 2023/2024
(esercizio chiusosi al 30 Settembre 2024)

1 RICHIAMO ALLA ORGANIZZAZIONE INTERNA ED OBIETTIVI NELLA GESTIONE DEI RECLAMI

Nel corso del 2009 è stato disposto l'Ufficio Reclami nonché pubblicizzato sul proprio sito istituzionale le modalità di contatto.

L'approccio al reclamo prevede il coinvolgimento del management nelle attività di analisi, di soluzione e comunicazione alla clientela.

Tempestività ed efficienza contribuiscono a consolidare la relazione con la clientela.

INTRODUZIONE

Con l'introduzione delle nuove norme di trasparenza nonché dell'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) è stato sancito l'obbligo da parte della Società Finanziarie di pubblicare annualmente, sul proprio sito internet, o (in mancanza) in altra forma adeguata, un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati.

Il presente documento è stato predisposto allo scopo di assolvere a tale obbligo.

Anche nell'esercizio 2023/24 la nostra politica di gestione dei reclami ha operato nell'ambito di espliciti iter procedurali in merito al ricevimento, gestione ed evasione dei reclami, con il diretto coinvolgimento del management nella ricomposizione delle lamentele presentate dai clienti.

Le modalità operative, disegnate allo scopo di garantire una attenta gestione dei reclami presentati dal Cliente, sono formalizzate e divulgate a tutta la struttura di Deutsche Leasing Italia SpA.

In ultimo, nel rispetto della normativa di riferimento, tramite il nostro sito istituzionale (Deutsche Leasing: Reclami), abbiamo pubblicizzato:

- le modalità con cui il Cliente può presentare i reclami alla Società;
- gli impegni della Società nel dare risposta alle lamentele;
- la possibilità da parte del Cliente di sottoporre all'ABF o adire ad altre forme di soluzione stragiudiziale delle controversie, dopo il mancato accoglimento di un reclamo o il mancato riscontro entro 60 giorni da parte della Società.

LA GESTIONE DEL RECLAMO IN DEUTSCHE LEASING ITALIA S.P.A.

Con la divulgazione della policy nella gestione dei reclami abbiamo espresso il nostro impegno alla gestione efficace ed efficiente verso chi lamenta un disservizio nella erogazione o gestione dei prodotti commercializzati dalla Società.
In tale policy sono definiti gli standard comportamentali nonché i ruoli e le responsabilità associati alla procedura di gestione dei reclami al fine di garantire il rispetto delle leggi e della normativa di riferimento ed il miglioramento continuo dei livelli di soddisfazione della clientela nonché l'adozione di misure idonee a prevenire le situazioni che hanno dato origine a reclami.

Considerato che, generalmente, chi lamenta un disservizio ha intenzione di mantenere il proprio rapporto con la Società, l'approccio ai reclami presentati dalla clientela agisce sui fattori originanti lo stato di insoddisfazione.

La gestione del reclamo da parte di Deutsche Leasing Italia S.p.A. è finalizzata a garantire un miglioramento costante dei servizi offerti, nella convinzione che tempestività ed efficienza contribuiscano a consolidare la relazione con la clientela.

In Deutsche Leasing Italia S.p.A. l'approccio al reclamo avviene considerando l'esperienza ed i risultati ottenuti in precedenza e prevede il coinvolgimento del management nelle attività di analisi, soluzione e comunicazione alla clientela.

Le procedure interne di Deutsche Leasing Italia S.p.A. prevedono attività di controllo annuali atte a garantire che la gestione dei reclami trovi esecuzione nell'alveo tracciato dalla normativa di riferimento e dalle procedure della Società.

2 DATI SULLA GESTIONE DEI RECLAMI NELL'ESERCIZIO 2023/2024

Un reclamo ricevuto da Deutsche Leasing Italia S.p.A. nell'esercizio 2023/2024

LE CAUSE ALL'ORIGINE DEI RECLAMI

Deutsche Leasing Italia S.p.A. considera reclamo ogni contestazione ricevuta in forma scritta (posta raccomandata, e-mail o PEC).
Con tale premessa la Società ha registrato nell'esercizio fiscale 2023/2024 due reclami**.**

Considerata l'esiguità del dato, raffrontato con il portafoglio clienti gestito dalla Società (circa 1.920 nominativi), si conferma, a giudizio della Società, una efficace ed efficiente gestione del rapporto con la clientela.

La Società ha ricondotto i reclami ricevuti come di seguito riportato:

Categoria	N. reclami
Incomprensioni nell'esecuzione dei servizi o attività a supporto del prodotto: inconvenienti connessi ad equivoci in merito agli obblighi normativi o contrattuali a carico delle parti e connessi alla gestione del prodotto erogato.	2
Disguidi tecnici nella fornitura dei servizi a supporto del prodotto: inconvenienti legati alla gestione tecnica delle operazioni di erogazione e gestione dei prodotti.	0

Non sono state registrate connessioni geografiche, di settore o bene con i reclami presentati dalla Clientela.

ALTRI DATI SULLA GESTIONE DEI RECLAMI (TEMPI E MODI DI EVASIONE)

I reclami Il reclamo hanno avuto una risposta formale da parte della Società rispettivamente in 11 e 18 giorni.

Al pari della maggior parte di quelli negli anni precedenti, sono risultati, a giudizio della Società, infondati e legati ad errata interpretazione del Cliente delle norme contrattuali e pertanto non sono stati accolti.

Nessuno due clienti ha dato seguito presentando richiesta di mediazione**. Non risulta alla data di pubblicazione di tale rendiconto che nessuno dei due clienti abbia fatto ricorso all'ABF**
Alla data di redazione del presente documento **la Società non ha pratiche di reclamo inevase o pendenze in corso relative all'anno 2023/2024.**