

## RENDICONTO ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI – ANNO 2022

Ai sensi delle Disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 in materia di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti", e successive modificazioni e integrazioni, FRAER Leasing S.p.A. (di seguito "FRAER") redige e pubblica annualmente – sul sito Internet o, in mancanza, in altra forma adeguata – il presente rendiconto sull'attività di gestione dei reclami.

FRAER, quale intermediario finanziario iscritto nell'Albo Unico ex art. 106 del D. Lgs. n. 385/93, svolge attività di leasing finanziario finalizzato al finanziamento degli investimenti fissi di imprese e lavoratori autonomi.

Nel corso dell'anno 2022, FRAER ha ricevuto n. 19 reclami da parte della clientela relativi alle seguenti motivazioni:

Motivazione	Numero	%	Accolti	Parzialmente accolti	Non accolti
Segnalazioni in Centrale Rischi	3	16	0	0	3
Aspetti contrattuali	11	58	1	2	8
Moratoria di cui all'art. 56 del D.L. Cura Italia	3	16	0	0	3
Beni strumentali ("Nuova Sabatini")	2	10	0	0	2
<b>Totale</b>	<b>19</b>	<b>100</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>16</b>

Si precisa che nel corso del 2022 non sono pervenuti ricorsi ABF.

Si segnala che tutti i reclami hanno avuto una risposta entro i termini previsti dalla normativa interna ed esterna di riferimento. I tempi medi di risposta alla clientela sono stati pari a 18,6 giorni.

In merito alla gestione dei reclami, FRAER ha opportunamente definito ruoli e responsabilità delle strutture; in particolare, il Responsabile Reclami monitora nel continuo il processo di registrazione dei reclami nell'apposito registro, seguendo altresì i tempi di gestione e di risposta previsti dalla normativa. FRAER si è dotata di una procedura dedicata per la gestione dei reclami e ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario, al fine di garantire al cliente risposte sollecite ed esaustive.

Il Cliente può presentare a FRAER un reclamo o segnalare un'eventuale anomalia in forma scritta, a mezzo lettera anche raccomandata A/R, inviandola all'Ufficio Reclami di FRAER stessa, ovvero per via telematica, inviando una e-mail all'indirizzo di posta elettronica [ufficioreclami.fraerfc@sgef.it](mailto:ufficioreclami.fraerfc@sgef.it) o [ufficioreclami.fraertv@sgef.it](mailto:ufficioreclami.fraertv@sgef.it)