RELAZIONE RECLAMI 2024

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.
Lisimm Leasing Immobiliare S.p.A. 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.

Come presentare Reclami
Il Cliente può presentare un reclamo all' intermediari:

- per lettera raccomandata A/R all'indirizzo: Lisimm Leasing Immobiliare S.p.A. - Via Giuseppe Garibaldi 13 - 24067 Sarnico - BG;
- all'indirizzo PEC lisimm@legalmail.it
- all'indirizzo di posta elettronica reclami@lisimm.it.

L' Intermediario deve rispondere entro 60 giorni.
Se non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta, prima di ricorrere all'Autorità Giudiziaria il Cliente può rivolgersi:

- **all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF)**. Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito **www.arbitrobancariofinanziario.it**, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere all' Intermediario, che si obbliga a stampare e a mettere a disposizione del Cliente la Guida all'Arbitro Bancario Finanziario;

Per esperire il tentativo di mediazione previsto dal D.Lgs 4 marzo 2010 n. 28, prima di fare ricorso all'autorità giudiziaria, il Cliente e la Lisimm Leasing Immobiliare S.p.A. possono ricorrere, alternativamente:

- al **Conciliatore Bancario Finanziario** – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – ADR, Organismo di conciliazione bancaria, iscritto nel Registro degli organismi di Mediazione tenuto dal Ministero della Giustizia, con sede a Roma, via delle Botteghe Oscure n. 54. Il Regolamento del Conciliatore Bancario Finanziario può essere consultato sul sito www.conciliatorebancario.it, oppure chiesto all'intermediario;
- **all'Organismo di Mediazione della C.C.I.A.A. di Bergamo**, iscritto nel Registro degli Organismi deputati alla gestione delle conciliazioni tenuto dal Ministero della Giustizia, con sede in Bergamo, largo Belotti N. 16. Il Regolamento dell'Organismo può essere consultato sul sito www.bg.camcom.gov.it, oppure chiesto all'Intermediario.

RECLAMI PERVENUTI A LISIMM LEASING IMMOBILIARE S.P.A. NELL'ESERCIZIO 2024

Nel corso del 2024 Lisimm Leasing Immobiliare S.p.A. non ha ricevuto alcun reclamo né in forma verbale né in forma scritta.

Nessun cliente si è rivolto all' Arbitro Bancario Finanziario.

Lisimm Leasing Immobiliare S.p.A.