

## RENDICONTO ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI – ANNO 2025

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 2025, FRAER ha ricevuto n. 15 reclami da parte della clientela relativi alle seguenti motivazioni:

| Motivazione                                | Numero    | %           | Accolti  | Parzialmente accolti | Non accolti |
|--------------------------------------------|-----------|-------------|----------|----------------------|-------------|
| Segnalazioni in Centrale Rischi            | 1         | 7%          | 1        | 0                    | 0           |
| Aspetti contrattuali                       | 10        | 67%         | 2        | 0                    | 8           |
| Aspetti amministrativi                     | 2         | 13%         | 0        | 0                    | 2           |
| Aspetti contrattuali /reclamo assicurativo | 2         | 13%         | 0        | 0                    | 2           |
| <b>Totale</b>                              | <b>15</b> | <b>100%</b> | <b>3</b> | <b>0</b>             | <b>12</b>   |

Si precisa che nel corso del 2025 non sono pervenuti ricorsi all'ABF.

Si segnala che n. 14 reclami hanno avuto risposta entro i termini previsti dalla normativa interna ed esterna di riferimento. Un solo reclamo ha avuto riscontro oltre il termine previsto dal contratto, in quanto è stato classificato tale in deroga all'Istruzione Generale tuttora in vigore. I tempi medi di risposta alla clientela sono stati pari a n. 23 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 esaurienti.

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 agli indirizzi di posta elettronica [ufficioreclami.fraerfc-it-es@groupebpce.com](mailto:ufficioreclami.fraerfc-it-es@groupebpce.com); [ufficioreclami.fraertv-it-es@groupebpce.com](mailto:ufficioreclami.fraertv-it-es@groupebpce.com).

### FRAER Leasing S.p.A.

Sede legale Via Lodovico Berti, 7 – 40131 Bologna BO [equipmentfinanceitalia.groupebpce.com](http://equipmentfinanceitalia.groupebpce.com) - info: [fraerleasing-it-es@groupebpce.com](mailto:fraerleasing-it-es@groupebpce.com)

Sede amministrativa e Uffici:

Via Madonna dello Schioppo 67 – 47521 Cesena FC Telefono: +39 0547-634 901 – Telefax: +39 0547-634 902

Viale dei Mille 1/d – 31100 Treviso TV Telefono: +39 0422-51 26 11 – Telefax: +39 0422 54 62 13

Capitale Sociale di Euro 9.394.043,16 interamente versato e riserve risultanti dall'ultimo bilancio approvato Euro 150.609.140,99

Codice Fiscale e Numero di iscrizione al Registro delle Imprese di Bologna n. 01826950402 – R.E.A. di Bologna al n. 307391, Partita I.V.A. n. 01826950402– iscritta all'Albo degli Intermediari Finanziari ex art. 106 T.U.B. (c.d. "Albo Unico") al n. 64

Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento da parte di BPCE SA

Associata ASSILEA, Associazione Italiana Leasing

Società sottoposta al controllo delle seguenti autorità di vigilanza e garanti:

Banca d'Italia, IVASS, Garante per la protezione dei dati personali, Autorità garante della concorrenza e del mercato.

Società iscritta al Registro Unico degli Intermediari assicurativi presso IVASS, sezione D, al numero D000249402