

**RENDICONTO SULLA GESTIONE DEI RECLAMI 2020**  
**Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari di Banca d'Italia**

Le “*Disposizioni delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari*” e le “*Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari*” della Banca d'Italia prevedono che annualmente venga redatto un rendiconto sulla gestione dei reclami ricevuti dai Clienti.

Per l'intermediario finanziario i reclami rappresentano, da un lato, un momento di verifica sul corretto svolgimento dei rapporti con i propri Clienti, dall'altro lato, essi consentono di individuare in quali fasi si manifestano eventuali problematiche e criticità.

I reclami, dunque, forniscono all'intermediario finanziario un opportuno e quanto mai utile strumento di rilevazione delle aree di rischio presenti nel corso del rapporto con il Cliente, consentendo in tal modo di attuare degli interventi mirati al fine di garantire e preservare la stessa relazione con il Cliente.

Il Gruppo BNP Paribas ha da sempre prestato la massima e costante attenzione al compimento di tutte le azioni volte a garantire un corretto rapporto col Cliente, ispirato alla fiducia, e, conseguentemente, ad arginare i rischi di natura operativa, reputazionale e legale.

Nella seguente tabella viene indicato in sintesi il numero dei reclami ricevuti nel 2020 dai Clienti di BNP Paribas Lease Group SA, Succursale di Banca estera operante in Italia nel settore del *leasing*, finanziamento e credito agrario.

Numero Reclami ricevuti nel 2020	398
Accolti/parzialmente accolti	38
Non accolti	327
In gestione al 31/12/2020	33

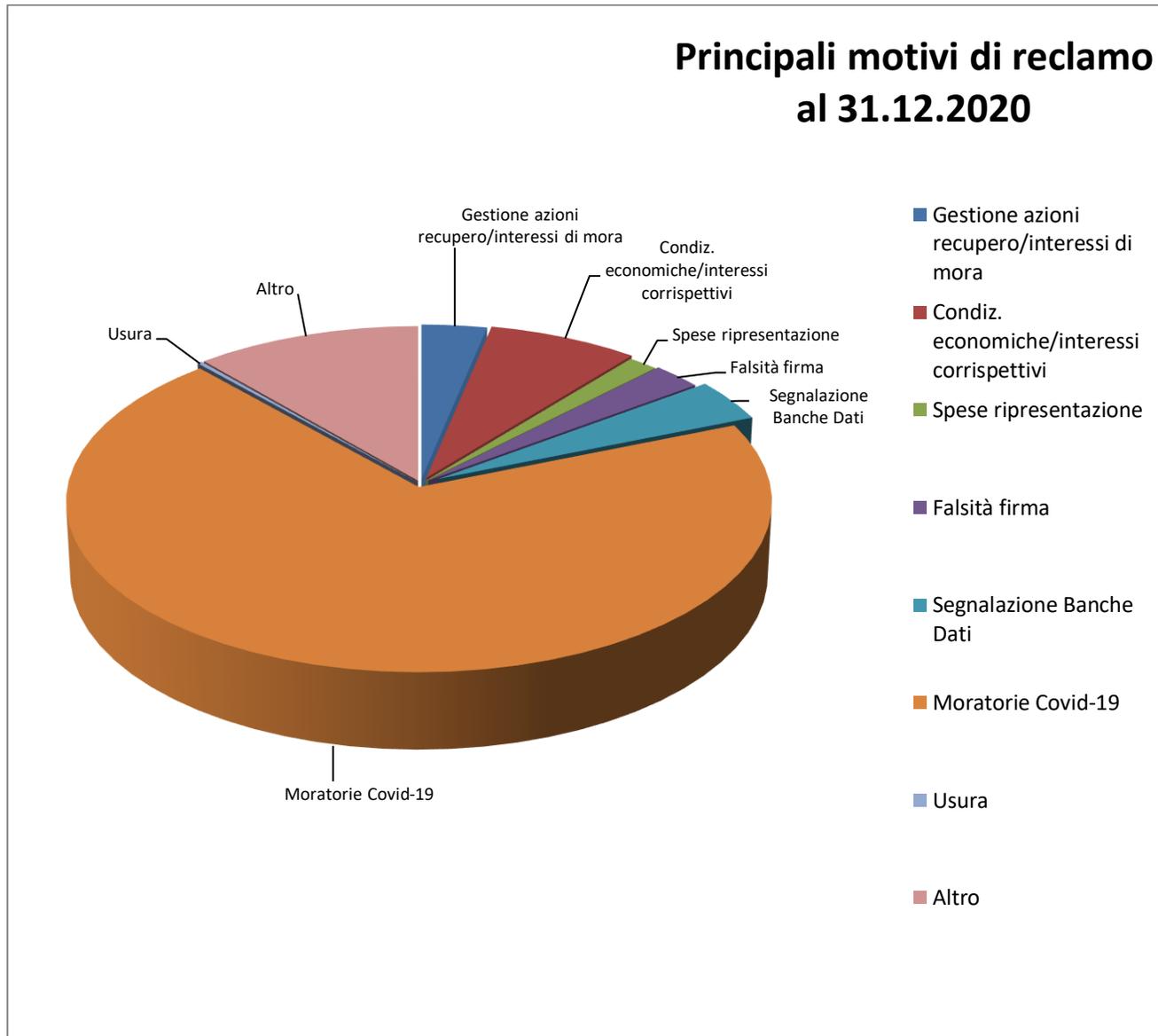
Il numero dei reclami ricevuti da Clienti corrisponde allo 0,28% dei contratti in corso al 31/12/2020.

Il numero complessivo di Clienti al 31/12/2020 è pari a 108.241.

Nel 2020, infine, non risultano formalizzati ricorsi innanzi all'Arbitro Bancario e Finanziario. Al 31/12/2020 nessun procedimento risultava pendente innanzi all'Arbitro Bancario e Finanziario.



Nel grafico che segue sono rappresentate per macro-aree le principali motivazioni oggetto di reclamo per l'anno di esercizio in esame<sup>1</sup>.



<sup>1</sup> Tale grafico mostra che la concentrazione maggiore dei reclami pervenuti nel 2020 è legata a tematiche inerenti le misure governative di sostegno adottate a seguito dell'emergenza sanitaria da Covid-19 ed alle relative richieste di moratoria pervenute dai Clienti (pari a circa 21.800, alla data dell'ultima rilevazione quindicinale Covid-19 di settembre 2020 fornita a Banca d'Italia). Al riguardo, la Società si è attivata al fine di adottare tutte le misure necessarie per gestire il significativo numero di richieste di moratoria ricevute, nonché per la trattazione dei reclami legati a tale ambito, i quali hanno comunque rappresentato una percentuale molto ridotta (circa 1%) rispetto alle richieste stesse.



**BNP PARIBAS**  
**LEASING SOLUTIONS**

**BNP Paribas Lease Group SA – Succursale di Milano**

Sede Legale: 12 Rue du Port 92000 Nanterre (France)

Sede Secondaria: Piazza Lina Bo Bardi, 3 - 20124 Milano Tel. 02.67.333.1 - Fax 02.67.333.400

Codice Fiscale e Iscrizione al Registro delle Imprese di Milano Monza Brianza Lodi: n° 97081660157 – Partita IVA: 13455940158 - Capitale sociale € 285.079.248 i.v.

Iscritta all'Albo delle Banche al n° 5481 - ABI 3179.9 - CAB 1600

BNP Paribas Leasing Solutions è un marchio del Gruppo BNP Paribas