



**RENDICONTO SULLA GESTIONE DEI RECLAMI 2019**  
**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 2019 dai Clienti di BNP Paribas Leasing Solutions S.p.A.

Numero Reclami ricevuti nel 2019	22
Accolti/parzialmente accolti	1
Non accolti	21
In gestione al 31/12/2019	1

Il numero dei reclami ricevuti da Clienti corrisponde allo 0,82% dei contratti in corso al 31/12/2019.

Il numero complessivo di Clienti al 31/12/2019 è pari a 3.000.

Nel 2019, infine, è stato formalizzato n. 1 ricorso innanzi all'Arbitro Bancario e Finanziario, il quale è stato rigettato nel corso dello stesso 2019.

Al 31/12/2019 non risultava pendente nessun procedimento.



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

