



RENDICONTO SULLA GESTIONE DEI RECLAMI 2017
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 una costante attenzione al compimento di tutte le azioni volte a garantire un corretto rapporto col Cliente 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 2017 dai Clienti di BNP Paribas Leasing Solutions S.p.A., Società controllate e succursali di Banca estera, operanti in Italia nel settore del *leasing*, finanziamento e credito agrario.

Numero Reclami ricevuti nel 2017	164
Accolti/parzialmente accolti	11
Non accolti	153
In gestione al 31/12/2017	5

Il numero dei reclami ricevuti da Clienti corrisponde allo 0,09% dei contratti in corso al 31/12/2017.

Il numero complessivo di Clienti al 31/12/2017 è pari a 125.170.

Nel 2017, infine, sono stati formalizzati n. 2 ricorsi innanzi all'Arbitro Bancario e Finanziario.

Al 31/12/2017 entrambi i procedimenti risultavano ancora in corso.



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

