



RENDICONTO SULLA GESTIONE DEI RECLAMI 2023
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 2023 dai Clienti di BNP Paribas Lease Group SA, Succursale di Banca estera operante in Italia nel settore del *leasing*, finanziamento e credito agrario.

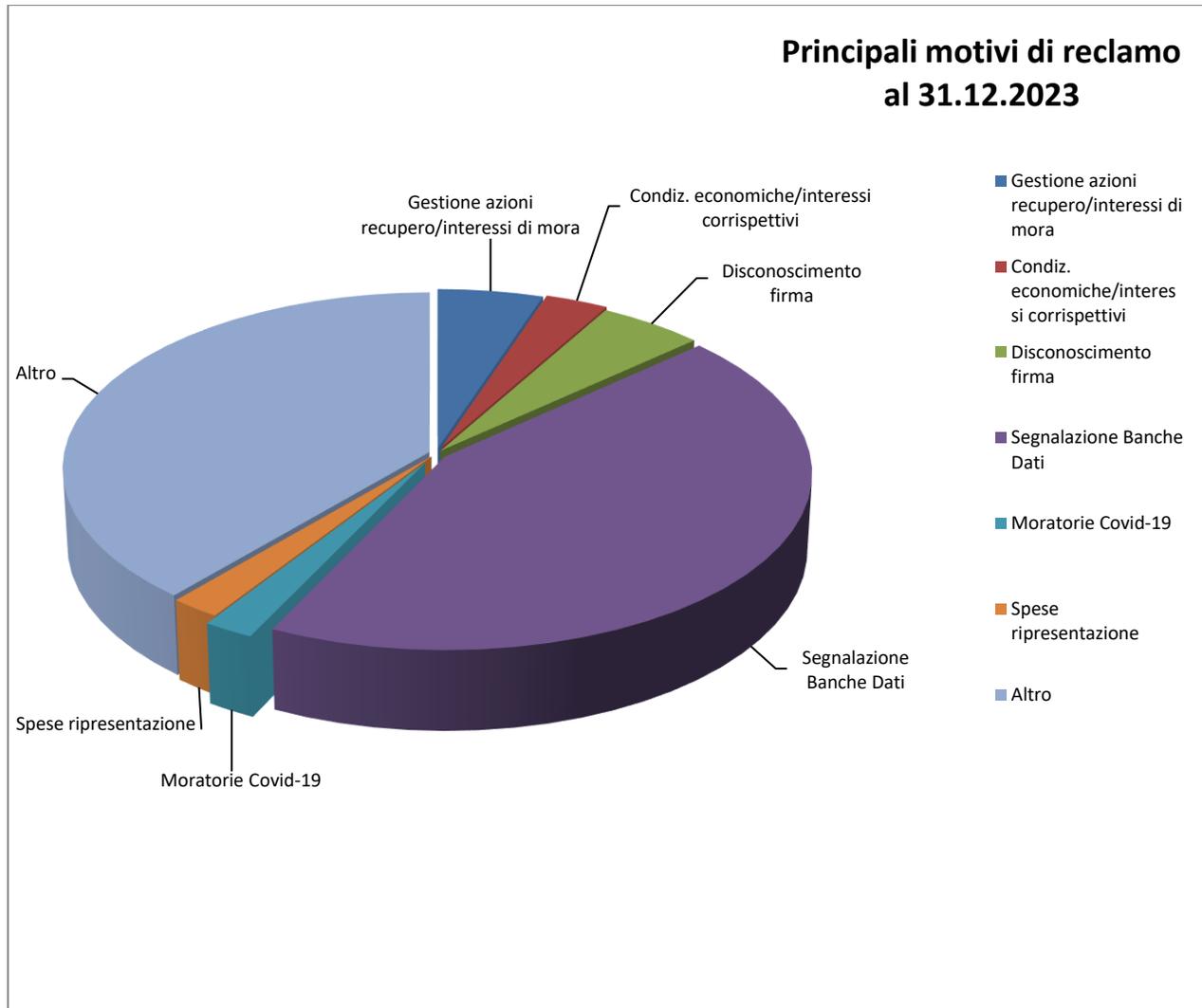
Numero Reclami ricevuti nel 2023	98
Accolti/parzialmente accolti	34
Non accolti	57
In gestione al 31/12/2023	7

Il numero dei reclami ricevuti da Clienti corrisponde allo 0,06% dei contratti in corso al 31/12/2023. Il numero complessivo di Clienti al 31/12/2023 è pari a 116.331.

Nel 2023, infine, risulta sia stato formalizzato n. 1 ricorso innanzi all'Arbitro Bancario e Finanziario (“ABF”). Alla data del 31/12/2023, il relativo procedimento era ancora pendente.

Tale ricorso è stato accolto parzialmente dall'ABF con Decisione comunicata a BNP Paribas Lease Group SA nel corso del 2024.

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



BNP Paribas Lease Group SA – Succursale di Milano

Sede Legale: 18 Rue Baudin 92300 Levallois-Perret (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