



RENDICONTO SULLA GESTIONE DEI RECLAMI 2024
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 2024 dai Clienti di BNP Paribas Leasing Solutions S.p.A.

Numero Reclami ricevuti nel 2024	3
Accolti/parzialmente accolti	0
Non accolti	3
In gestione al 31/12/2024	0

Il numero dei reclami ricevuti da Clienti corrisponde allo 0,3% dei contratti (pari a n. 967) in corso al 31/12/2024.

Il numero complessivo di Clienti al 31/12/2024 è pari a n. 933.

Nel 2024, infine, non risulta sia stato formalizzato alcun ricorso innanzi all'Arbitro Bancario e Finanziario.

Al 31/12/2024 non risultava pendente nessun procedimento innanzi all'Arbitro Bancario e Finanziario.

BNP Paribas Leasing Solutions S.p.A.

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

Codice fiscale, Partita IVA e Iscrizione al Registro delle Imprese di Milano Monza Brianza Lodi: n° 00862460151 - Capitale Sociale 41.038.386 i.v.

Iscritta all'Albo degli Intermediari Finanziari ex art. 106 del Testo Unico Bancario

BNP Paribas Leasing Solutions è un marchio del Gruppo BNP Paribas

Società soggetta a Direzione e Coordinamento da parte di BNP Paribas SA



BNP PARIBAS
LEASING SOLUTIONS

Di seguito vengono riportate le principali motivazioni oggetto di reclamo per l'anno di esercizio in esame:

Contestazione fatturazione	1
Contestazione spese assicurazione	1
Segnalazione Banche Dati	1

BNP Paribas Leasing Solutions S.p.A.

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

Codice fiscale, Partita IVA e Iscrizione al Registro delle Imprese di Milano Monza Brianza Lodi: n° 00862460151 - Capitale Sociale 41.038.386 i.v.

Iscritta all'Albo degli Intermediari Finanziari ex art. 106 del Testo Unico Bancario

BNP Paribas Leasing Solutions è un marchio del Gruppo BNP Paribas

Società soggetta a Direzione e Coordinamento da parte di BNP Paribas SA