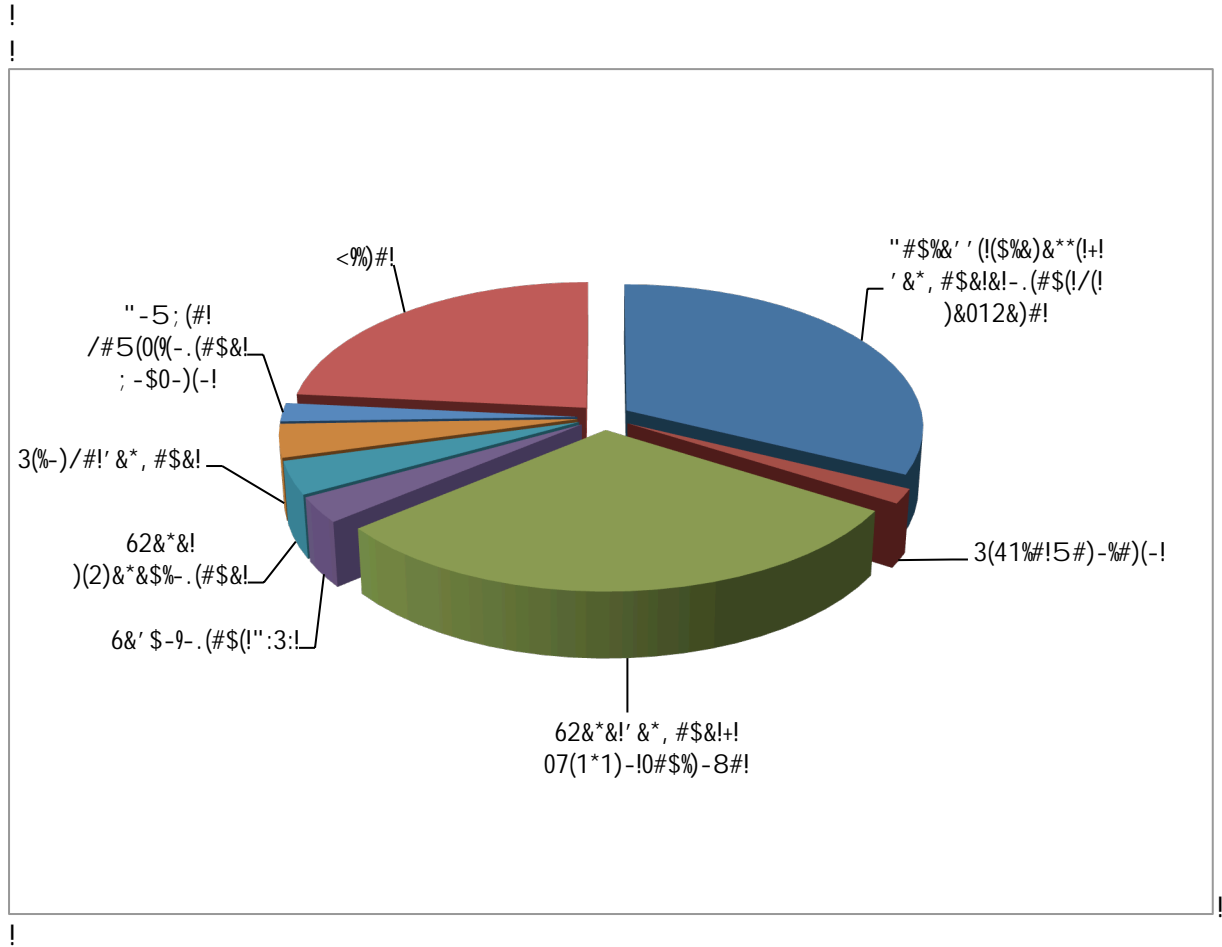




Nel grafico che segue sono rappresentate per macroaree le principali motivazioni oggetto di reclamo per l'anno di esercizio in esame.





RENDICONTO SULLA GESTIONE DEI RECLAMI 2015
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 2015 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 2015	199
Accolti/parzialmente accolti	24
Non accolti	175
In gestione al 31/12/2015	10

Il numero dei reclami ricevuti da Clienti corrisponde allo 0,12% dei contratti in corso al 31/12/2015.

Si segnala una diminuzione dei reclami ricevuti nell'anno di riferimento del 30 % rispetto al numero complessivo relativo al 2014.

Il numero complessivo di Clienti al 31/12/2015 è pari a 113.608.

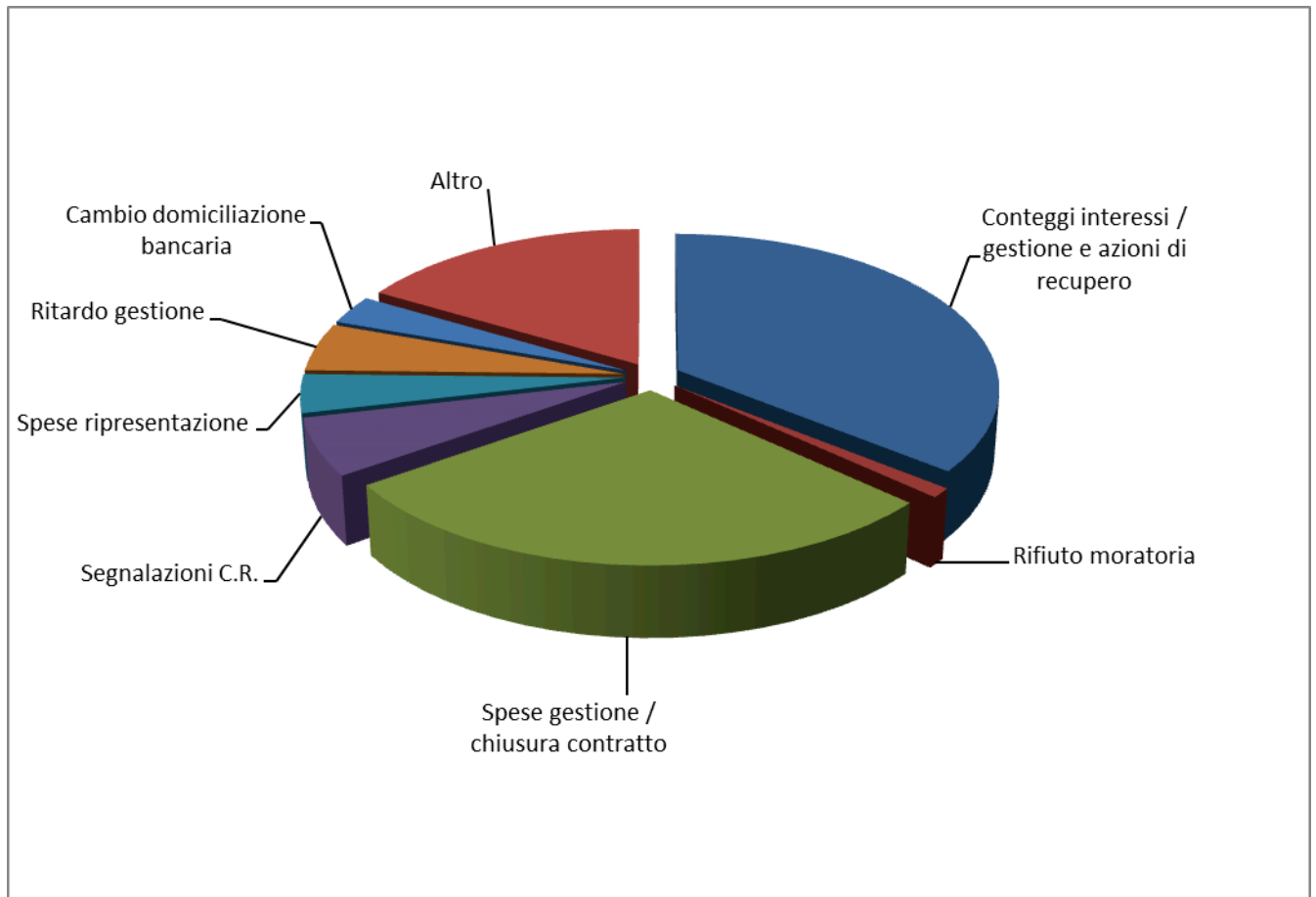
Nel 2015, infine, sono stati formalizzati n. 3 ricorsi innanzi all'Arbitro Bancario e Finanziario.

Stato dei procedimenti innanzi all'ABF al 31/12/2015:

- i. 2 rigettati;
- ii. 1 in corso.



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





RENDICONTO SULLA GESTIONE DEI RECLAMI 2014
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 2014 dai Clienti di Leasing Solutions, Società controllate e succursali di Banca estera, operanti in Italia nel settore del *leasing*, finanziamento e credito agrario.

Numero Reclami ricevuti nel 2014	284
Accolti/parzialmente accolti	24
Non accolti	260
In gestione al 31/12/2014	12

Il numero dei reclami ricevuti da Clienti corrisponde allo 0,19 % dei contratti in corso al 31/12/2014. Tale dato è, dunque, rimasto sostanzialmente invariato rispetto al 2013.

Si segnala un incremento dei reclami ricevuti nell'anno di riferimento del 10,5 % rispetto al numero complessivo relativo al 2013.

Il numero complessivo di Clienti al 31/12/2014 è pari a 113.460.

Nel 2014, infine, sono stati formalizzati n. 7 ricorsi innanzi all'Arbitro Bancario e Finanziario.

Stato dei procedimenti innanzi all'ABF al 31/12/2014:

- i. 5 in corso;
- ii. 1 rigettato;
- iii. 1 parzialmente accolto.

BNP Paribas Leasing Solutions S.p.A.

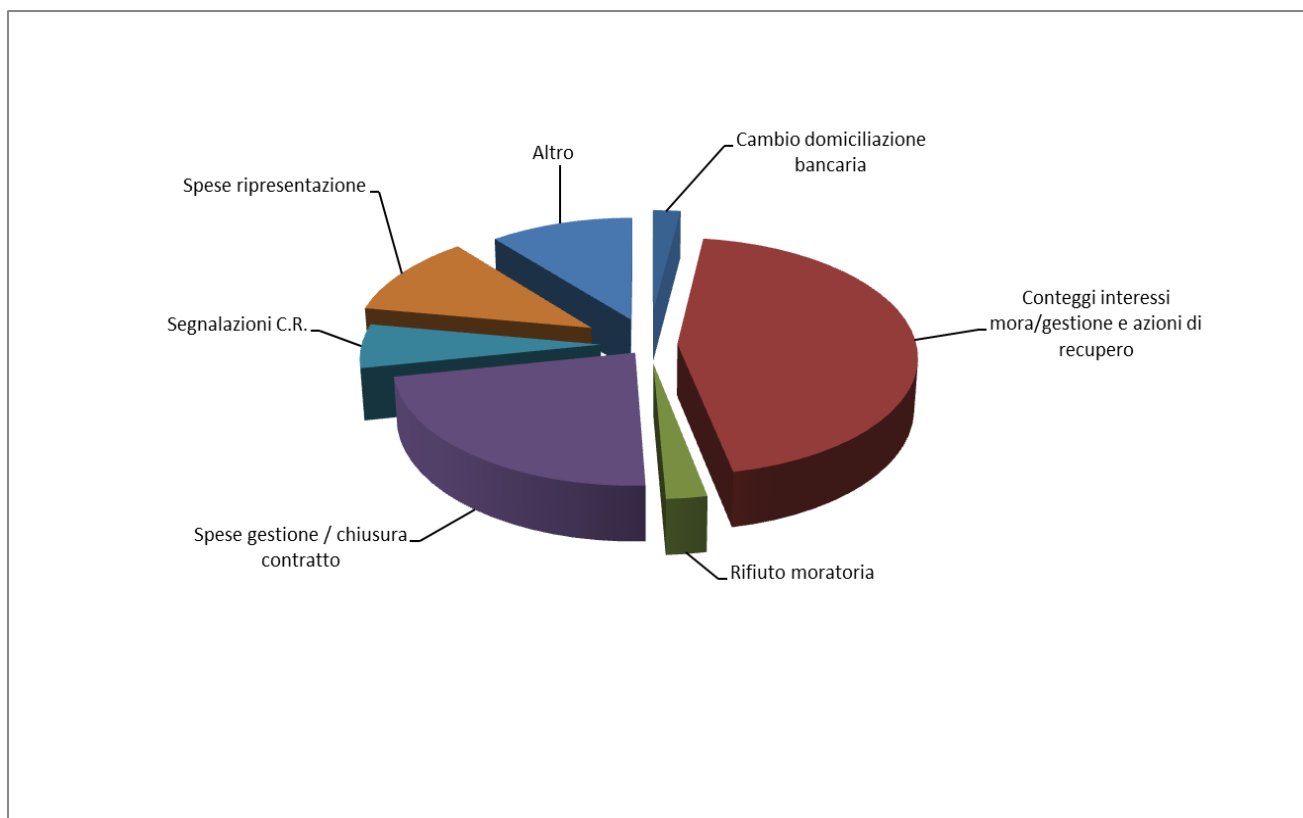
Sede Legale: Viale della Liberazione, 16/18 - 20124 Milano - Tel. 02.67.333.1 - Fax 02.67.333.400

Codice fiscale, Partita IVA e Iscrizione al Registro delle Imprese di Milano: n° 00862460151 - Capitale Sociale € 204.432.100 i.v.

Iscritta all'Elenco Generale Banca d'Italia al n° 143 e all'Elenco Speciale Banca d'Italia al n° 19269.0

BNP Paribas Leasing Solutions è un marchio del Gruppo BNP Paribas

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



BNP Paribas Leasing Solutions S.p.A.

Sede Legale: Viale della Liberazione, 16/18 - 20124 Milano - Tel. 02.67.333.1 - Fax 02.67.333.400

Codice fiscale, Partita IVA e Iscrizione al Registro delle Imprese di Milano: n° 00862460151 - Capitale Sociale € 204.432.100 i.v.

Iscritta all'Elenco Generale Banca d'Italia al n° 143 e all'Elenco Speciale Banca d'Italia al n° 19269.0

BNP Paribas Leasing Solutions è un marchio del Gruppo BNP Paribas



RENDICONTO SULLA GESTIONE DEI RECLAMI 2013
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 2013 dai Clienti di Leasing Solutions, Società controllate e succursali di Banca estera, operanti in Italia nel settore del *leasing*, finanziamento e credito agrario.

Numero Reclami ricevuti nel 2013	257
Accolti/parzialmente accolti	54
Non accolti	203
In gestione al 31/12/2013	40

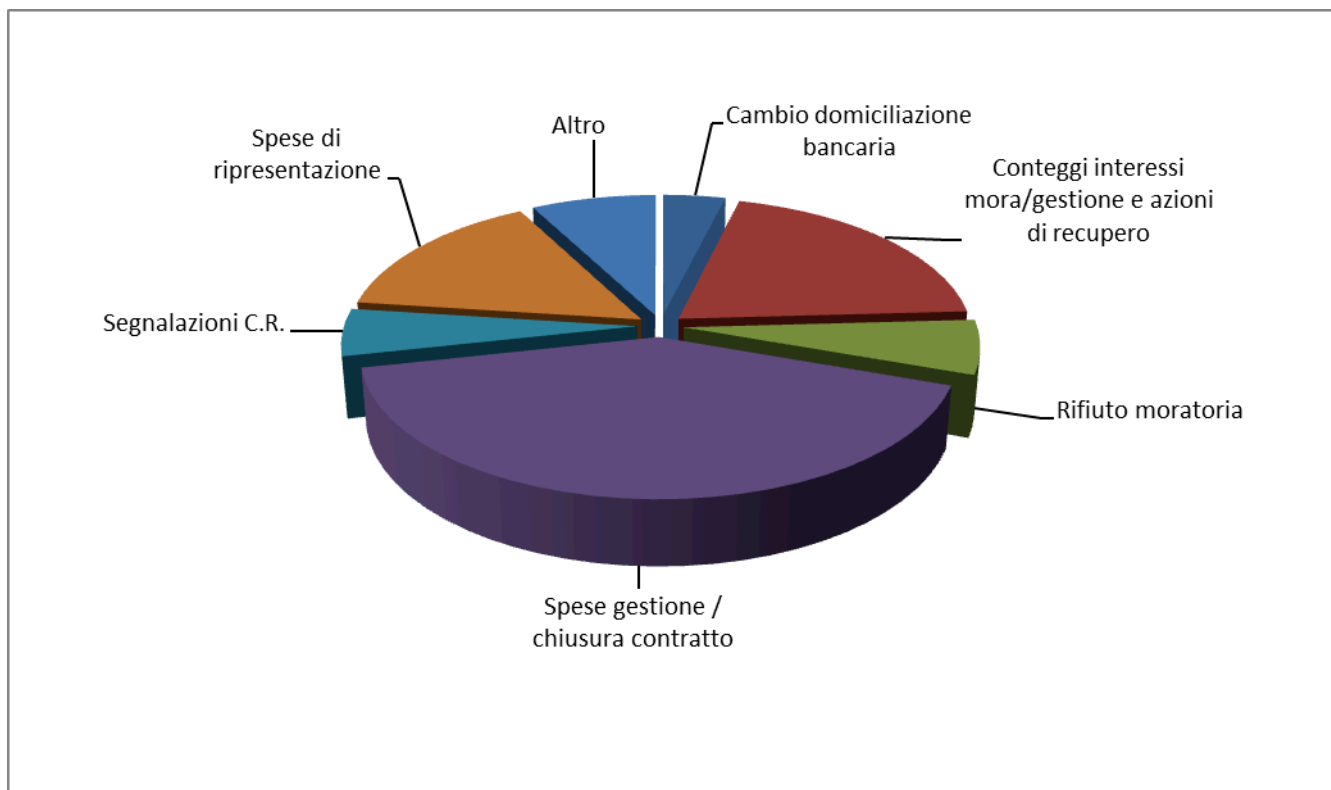
Il numero dei reclami ricevuti da Clienti corrisponde allo 0,19 % dei contratti in corso al 31/12/2013.

Si segnala un incremento dei reclami ricevuti nell'anno di riferimento dell'11,76% rispetto al numero complessivo relativo al 2012.

Il numero complessivo di Clienti al 31/12/2013 è pari a 101.514.

Nel 2013, infine, non risultano essere stati formalizzati da parte di Clienti ricorsi innanzi all'Arbitro Bancario e Finanziario.

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



BNP Paribas Lease Group S.p.A.

Sede Legale: Viale della Liberazione, 16/18 - 20124 Milano - Tel. 02.67.333.1 - Fax 02.67.333.400

Codice fiscale, Partita IVA e Iscrizione al Registro delle Imprese di Milano: n° 00862460151 - Capitale Sociale € 164.432.100 i.v.

Iscritta all'Elenco Generale Banca d'Italia al n° 143 e all'Elenco Speciale Banca d'Italia al n° 19269.0

BNP Paribas Leasing Solutions è un marchio del Gruppo BNP Paribas



RENDICONTO SULLA GESTIONE DEI RECLAMI 2012
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 2012 dai Clienti di Leasing Solutions, Società controllate e succursali di Banca estera, operanti in Italia nel settore del leasing, finanziamento e credito agrario.

Numero Reclami ricevuti nel 2012	205
Accolti/parzialmente accolti	8
Non accolti	197
In gestione al 31/12/2012	22

Il numero dei reclami ricevuti da Clienti corrisponde allo 0,17 % dei contratti in corso al 31/12/2012. Il numero complessivo di Clienti al 31/12/2012 è pari a 93.153.

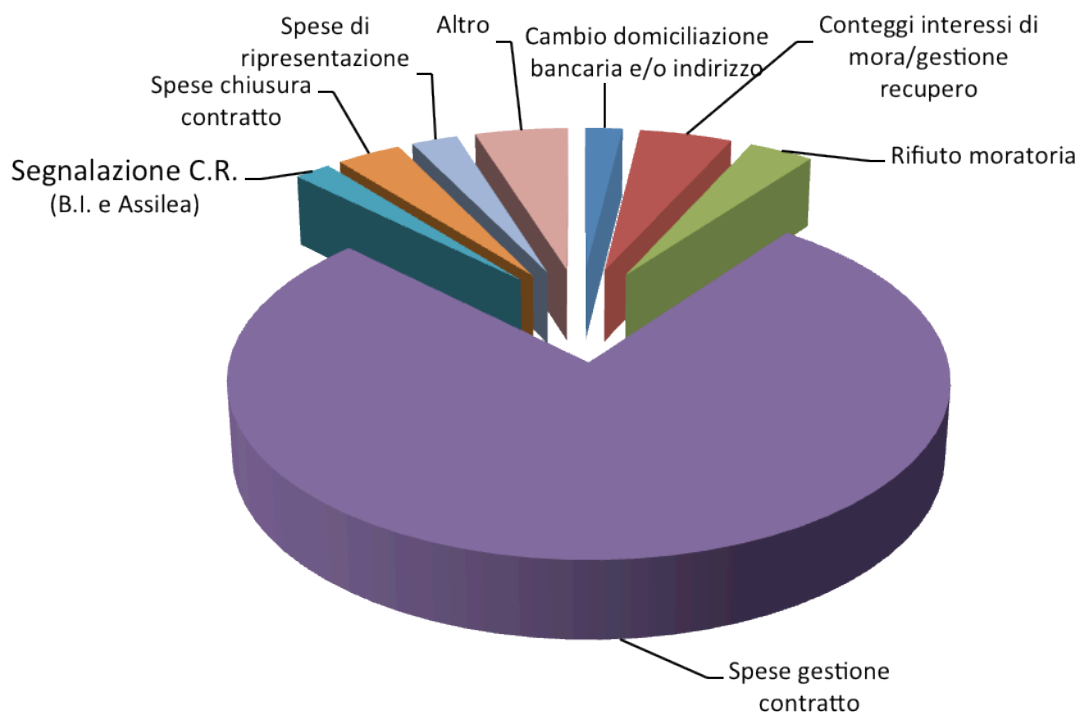
Si segnala un incremento dei reclami ricevuti nell'anno di riferimento rispetto al numero complessivo relativo al 2011.

Nel 2012, infine, sono stati ricevuti n. 2 ricorsi innanzi all'Arbitro Bancario e Finanziario da parte di Clienti.

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



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





RENDICONTO SULLA GESTIONE DEI RECLAMI 2011
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 2011 dai Clienti di Leasing Solutions, Società controllate e succursali di Banca estera, operanti in Italia nel settore del leasing, finanziamento e credito agrario.

Numero Reclami ricevuti nel 2011	48
Accolti/parzialmente accolti	22
Non accolti	26
In gestione al 31/12/2011	5

Il numero dei reclami ricevuti da Clienti corrisponde allo 0,04% dei contratti in corso al 31/12/2011. Il numero complessivo di Clienti al 31/12/2011 è pari a 88.144.

Nel corso del 2011 si è registrata un'evidente diminuzione dei reclami ricevuti rispetto al 2010, anno in cui ne erano pervenuti complessivamente 261.

Il reclamo si è, pertanto, rivelato uno strumento concreto, tale da consentire alle Funzioni aziendali coinvolte di intervenire opportunamente sui processi operativi, in modo da ridurre le principali cause che avevano determinato i reclami stessi.

Nel 2011, infine, non sono stati ricevuti ricorsi innanzi all'Arbitro Bancario e Finanziario da parte di Clienti.



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

