



RENDICONTO SULLA GESTIONE DEI RECLAMI 2022
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 2022 dai Clienti di BNL Leasing S.p.A.

Numero Reclami ricevuti nel 2022	14
Accolti/parzialmente accolti	2
Non accolti	11
In gestione al 31/12/2022	1

Il numero dei reclami ricevuti da Clienti corrisponde allo 0,09% dei contratti in corso al 31/12/2022.

Il numero complessivo di Clienti al 31/12/2022 è pari a 4.002.

Nel 2022, infine, risulta sia stato formalizzato n. 1 ricorso innanzi all'Arbitro Bancario e Finanziario (“ABF”). Alla data del 31/12/2022, il relativo procedimento era ancora pendente.

Tale ricorso è stato successivamente dichiarato inammissibile dall'ABF con Decisione comunicata a BNL Leasing S.p.A. nel corso del 2023.

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

Ritardo/errore nella gestione	5
Contestazione contenuto contratto	2
Segnalazione Banche Dati	2
Contestazioni azioni di recupero	1
Contestazione oneri Sabatini	1
Contestazione rilascio svincoli	1
Inadempimento clausole contrattuali	1
Moratorie Covid-19	1