

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 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 2023 dai Clienti di BNL Leasing S.p.A.

Numero Reclami ricevuti nel 2023	8
Accolti/parzialmente accolti	1
Non accolti	5
In gestione al 31/12/2023	2

Il numero dei reclami ricevuti da Clienti corrisponde allo 0,05% dei contratti in corso al 31/12/2023.

Il numero complessivo di Clienti al 31/12/2023 è pari a 4.054.

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 successivamente rigettato nel merito dall'ABF con Decisione comunicata a BNL Leasing S.p.A. nel corso del 2024.

BNL Leasing 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° 09973940969 - Capitale Sociale € 2.000.000 i.v.
Iscritta all'Albo degli Intermediari Finanziari ex art. 106 del Testo Unico Bancario
Società soggetta a Direzione e Coordinamento da parte di BNP Paribas SA e BNL SpA

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

Contenuto contratto	1
Condizioni economiche contrattuali	2
Fatturazione	1
Inadempimento clausole contrattuali	1
Mancato invio documentazione	1
Moratorie Covid-19	1
Ritardo/errore nella gestione	1

BNL Leasing 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° 09973940969 - Capitale Sociale € 2.000.000 i.v.

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

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