

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI – ANNO 2024

Ai sensi delle Disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 in materia di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti", e successive modificazioni e integrazioni, BPCE Equipment Solutions Italia S.p.A. redige e pubblica annualmente – sul sito Internet o, in mancanza, in altra forma adeguata – il presente rendiconto sull'attività di gestione dei reclami.

BPCE Equipment Solutions Italia S.p.A., quale intermediario finanziario iscritto nell'Albo Unico ex art. 106 del D.Lgs. n. 385/93, svolge l'attività comunemente definita "Vendor Equipment Financing" ossia l'acquisizione e la gestione di accordi di cooperazione commerciale con produttori e fornitori di beni strumentali (denominati "Vendors") con lo scopo di dare supporto alle loro vendite tramite il ricorso agli strumenti finanziari richiamati di seguito:

- leasing finanziario;
- leasing operativo (realizzato nel rispetto dei criteri indicati nel Titolo I, Capitolo 3, Sez. III della Circolare 288/2015);
- finanziamento finalizzato agli investimenti;
- acquisto di crediti e di contratti stipulati da terzi.

Nel corso dell'anno 2024, BPCE Equipment Solutions Italia S.p.A. ha ricevuto n. 5 reclami da parte della clientela inerenti alle seguenti motivazioni:

Motivazione	Numero	%	Accolti	Non accolti	Parzialmente accolti
Segnalazioni in Centrale Rischi	2	40	-	2	-
Aspetti contrattuali	2	40	-	1	1
Beni strumentali ("Nuova Sabatini")	1	20	-	1	-
Totale	5	100	0	4	1

Si segnala che i reclami hanno avuto risposta entro i termini previsti dalla normativa interna ed esterna di riferimento.

Nel 2024 non sono stati ricevuti ricorsi ABF.

Si segnala che, i tempi medi di risposta alla clientela sono pari a n. 12 giorni.

In merito alla gestione dei reclami, BPCE Equipment Solutions Italia S.p.A. ha opportunamente definito ruoli e responsabilità delle strutture; in particolare, il Responsabile Reclami monitora nel continuo il processo di registrazione dei reclami nell'apposito registro, seguendo altresì i tempi di gestione e di risposta previsti dalla normativa.

BPCE Equipment Solutions Italia S.p.A. si è dotata di una procedura dedicata per la gestione dei reclami e ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario, al fine di garantire al cliente risposte sollecite ed esaurienti.

Si ricorda che il Cliente può presentare un reclamo o segnalare un'eventuale anomalia in forma scritta, a mezzo lettera anche raccomandata A/R, inviandola all'Ufficio Reclami di BPCE Equipment Solutions Italia S.p.A. con socio unico Via Gattamelata n. 34 - 20149 Milano, ovvero per via telematica, inviando una e-mail all'indirizzo di posta elettronica ufficioreclami@groupebpce.com