

La Gestione delle Contestazioni 2018

Marzo 2019



BNL

GRUPPO BNP PARIBAS

La banca per un mondo che cambia

Definizione di contestazione

Per **contestazione** si intende la manifestazione di disagio o insoddisfazione con cui una persona fisica o giuridica (che ha / ha avuto / intende avere un rapporto contrattuale con le strutture commerciali della Banca) contesta alla Banca un comportamento nell'ambito della sua attività commerciale, effettuando uno o più delle seguenti richieste:

- Risoluzione di un problema specifico;
- Ripristino della posizione ex ante;
- Soddisfazione economica (ad esempio a seguito della correzione di un errore);
- Corresponsione di una somma di denaro a titolo di risarcimento per il presunto danno subito.

Di seguito vengono presentate le principali evidenze relative alla gestione delle contestazioni da parte della Banca Nazionale del Lavoro per il 2018 che, nello specifico, comprendono, sia per la clientela in bonis, che non:

- I reclami e le repliche non verbali
- I ricorsi all'Arbitro Bancario e Finanziario, all'Arbitro per le Controversie Finanziarie, all'Autorità Garante della Protezione dei dati Personali
- Gli esposti alle Autorità di Vigilanza: Banca d'Italia, Consob, Ivass
- Le istanze di mediazione e gli accordi stragiudiziali.

Nel 2018 le contestazioni sono state 9.368, costanti rispetto al 2017

Contestazioni per Tipologia

Contestazioni	Anno 2018		Anno 2017		Delta 2018/2017
		%		%	
Reclami e repliche	7.798	83%	7.857	84%	-1%
Esposti Bki- Ivass-Consob	410	4%	417	4%	-2%
Ricorsi Abf-Acf-Agdp	375	4%	366	4%	2%
Mediazioni e Accordi Stragiudiziali	785	8%	769	8%	2%
Totale	9.368	100%	9.409	100%	0%

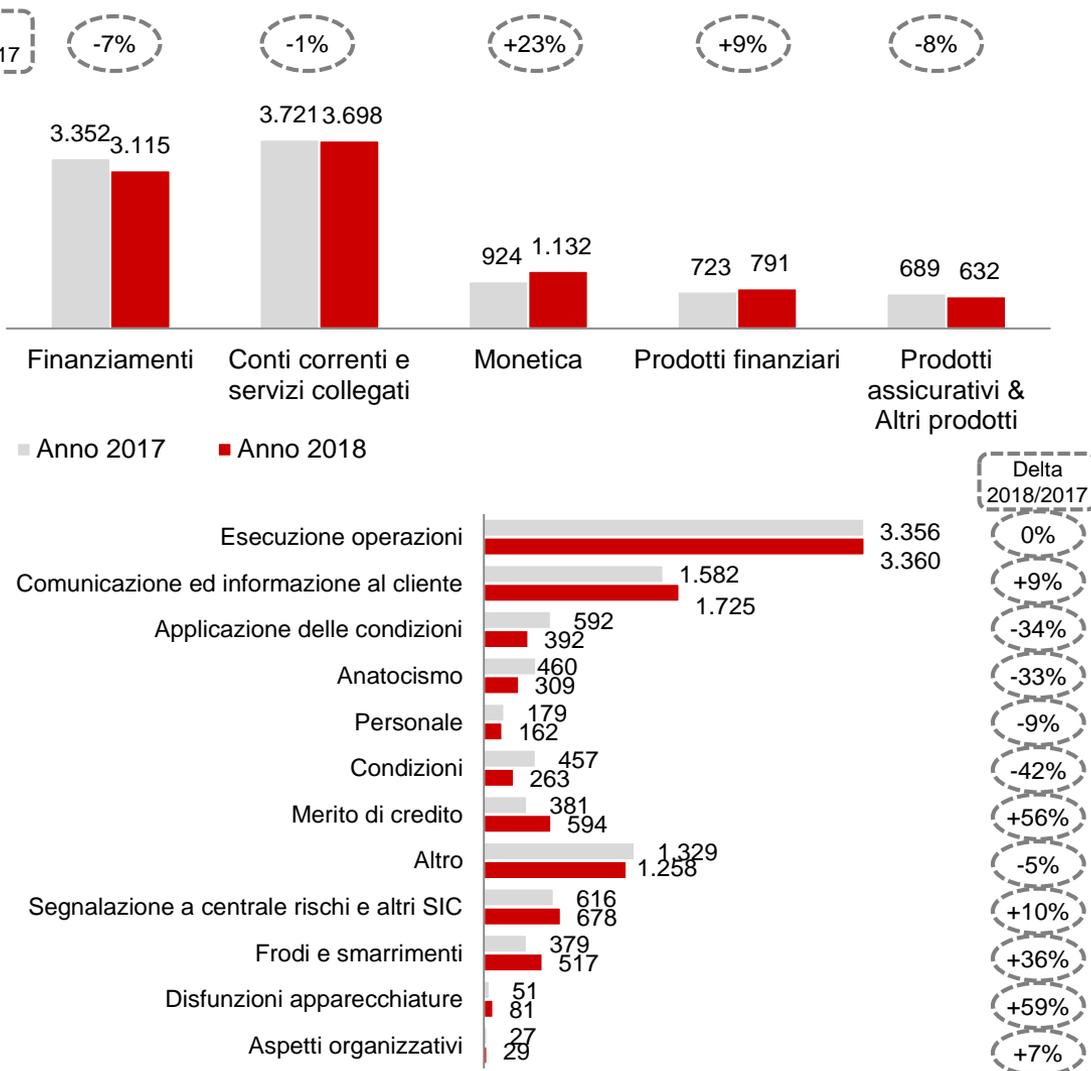
- Il confronto tra il 2018 e il 2017 una sostanziale costanza delle contestazioni nel complesso.

Contestazioni per Mercato

Tipologia clienti	Anno 2018		Anno 2017		Delta 2018/2017
		%		%	
Privati	7.369	79%	7.308	78%	1%
Small Business	1.475	16%	1.488	16%	-1%
Corporate	375	4%	466	5%	-20%
Non Cliente/Altro	149	2%	147	1%	1%
Totale	9.368	100%	9.409	100%	0%

- La distribuzione tra i Mercati evidenzia, nel 2018, una riduzione delle contestazioni da parte della Clientela «Corporate»

Distribuzione delle contestazioni per prodotto e motivazioni



La distribuzione delle contestazioni per tipologia di prodotto mostra un **forte aumento nella Monetica**, (+23%), dovuto per lo più alle Frodi ed alla mancata /ritardata estinzione delle Carte di Credito.

Sostanzialmente costante, rispetto al 2017, il peso dei **conti correnti**, con il **40%** del totale delle contestazioni, per la maggior parte relative alla **mancata /ritardata estinzione rapporti e a ritardi nell'esecuzione delle operazioni** (su Bonifici, Assegni e operazioni di Conti Corrente in generale).

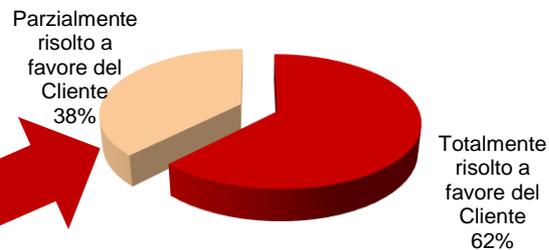
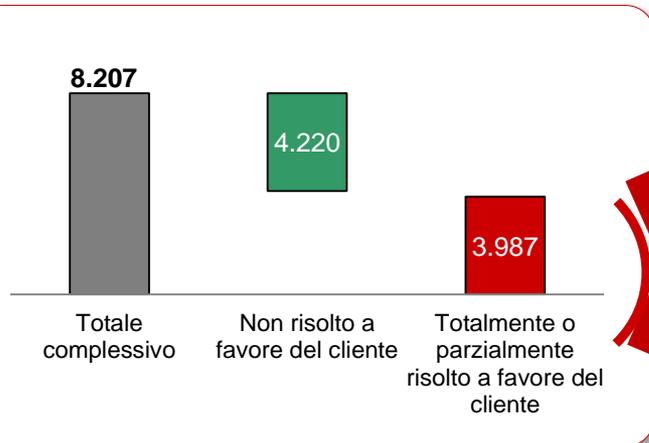
Il **33%** delle contestazioni (**36% nel 2017**) è relativo ai **finanziamenti**, in relazione ai quali si lamenta: la **pubblicità ingannevole sull'applicazione del Taeg**, l'**errata Segnalazione in Centrale Rischi**, l'**anatocismo**, l'**usura presunta** e **disservizi** relativi alle rinegoziazioni e alle surroghe dei mutui.

Il peso relativo dei **prodotti finanziari e servizi di investimento** è in aumento del **9%** rispetto allo scorso esercizio e copre l'**8%** del totale delle contestazioni; viene lamentata per lo più: l'**esecuzione di operazioni ritenute inappropriate e inadeguate** rispetto al profilo del cliente e la **mancata adeguatezza dell'informativa preventiva all'operazione**.

Le contestazioni **sui soli prodotti assicurativi** registrano un calo del 7% circa; le lamentele vertono su contestazioni relative alla fase di vendita dei prodotti

Reclami, Repliche, Esposti , soluzioni per il Cliente

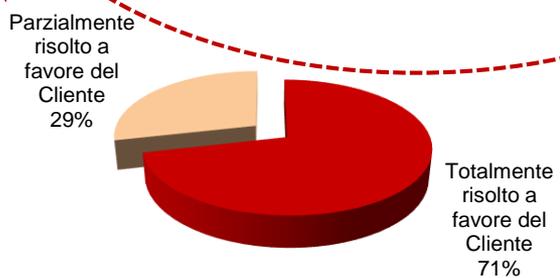
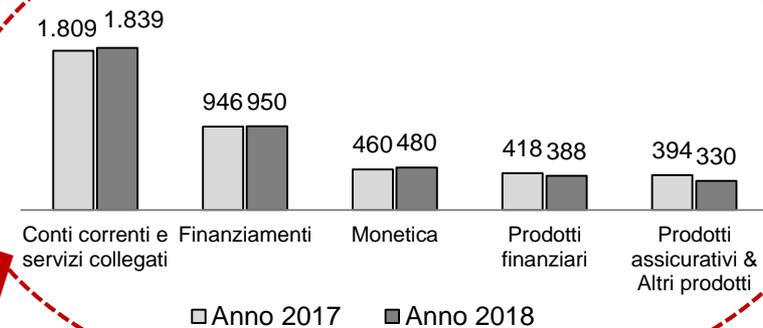
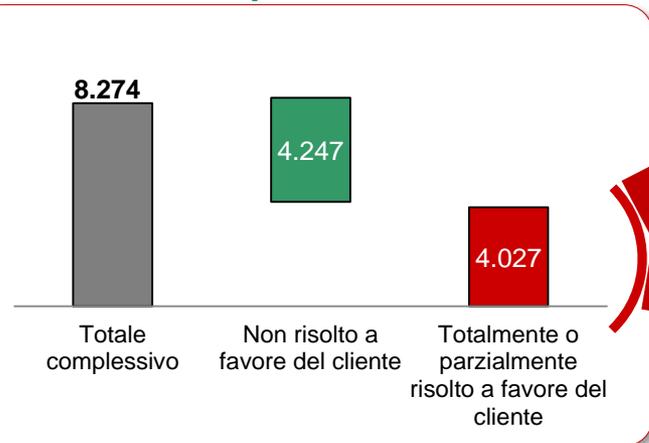
Soluzioni per il Cliente 2018



Costante il trend delle contestazioni risolte a favore dei clienti (poco meno del 50%).

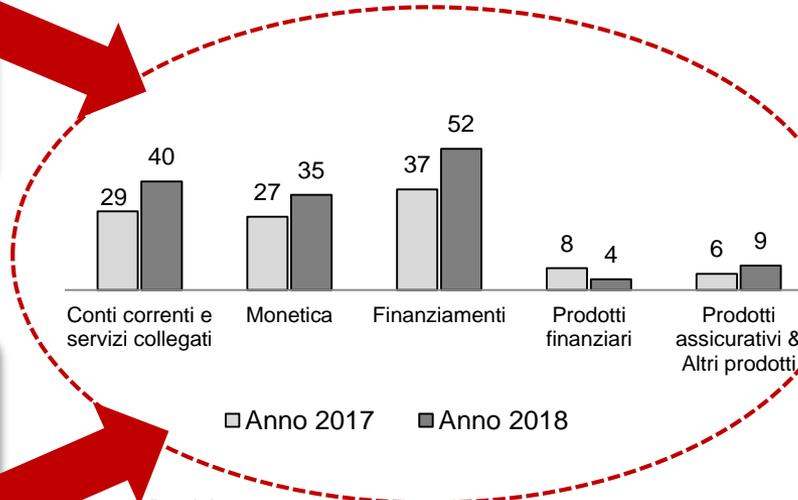
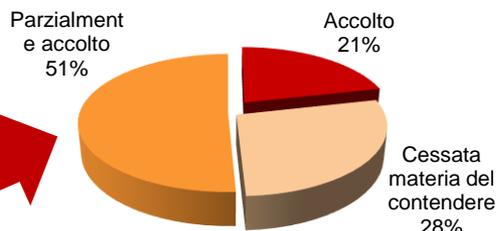
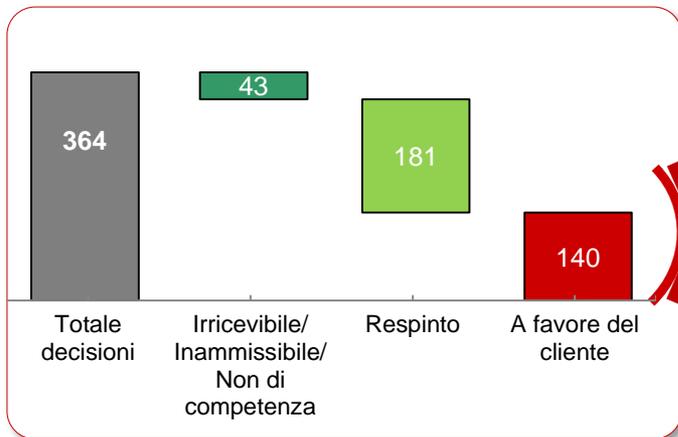
Nel 2018 le risposte favorevoli riguardano per lo più la mancata, ritardata o errata esecuzione operazioni, compresa la chiusura dei rapporti di conto corrente.

Soluzioni per il Cliente 2017



Ricorsi ABF – esito decisioni pervenute

Decisioni ABF notificate nel 2018

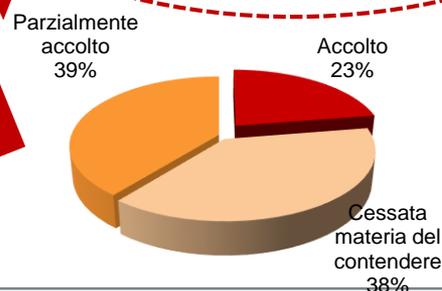
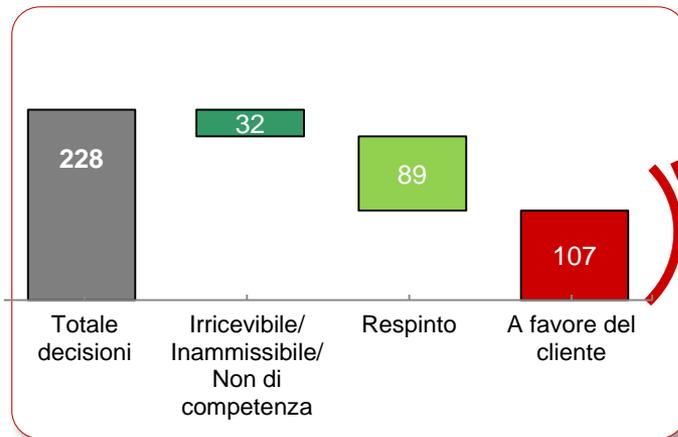


Nel 2018 sono stati ricevuti 336 Ricorsi dell'Arbitro Bancario e Finanziario (338 nel 2017)

Per quanto attiene alle decisioni notificate nel 2018, il peso relativo delle decisioni a favore del cliente, risulta in riduzione (dal 47% al 38% circa).

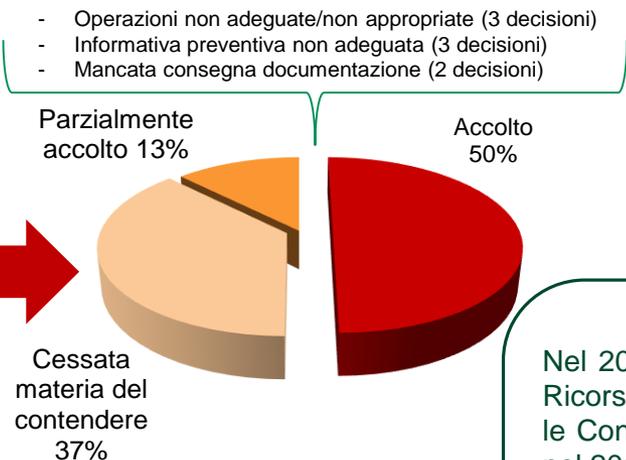
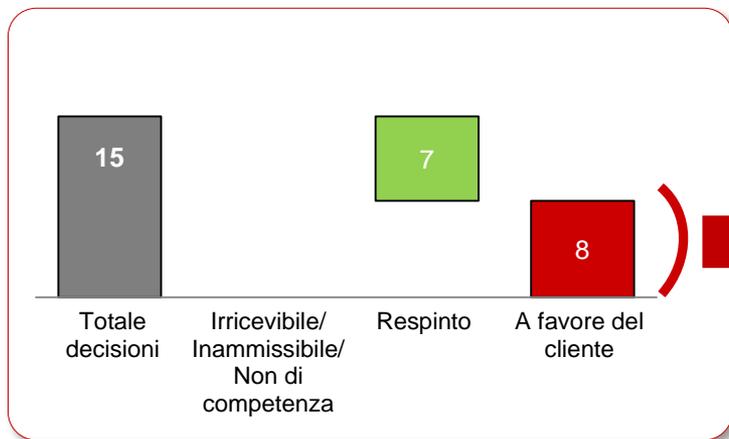
Le sentenze favorevoli in ambito finanziamenti sono relative alla pubblicità ingannevole su Taeg; in ambito conti correnti, alla mancata/ritardata estinzione; mentre per la Monetica la tematica più rilevante è quella delle richieste di rimborso a seguito di smarrimento /furto/frode su Carte di Debito

Decisioni ABF notificate nel 2017



Ricorsi ACF– esito decisioni pervenute

Decisioni ACF notificate nel 2018



Nel 2018 sono stati ricevuti 35 Ricorsi da parte dell'Arbitro per le Conciliazioni Finanziarie (25 nel 2017).

Le decisioni notificate a favore del cliente sono state 8 (5 lo scorso anno), di cui 4 accolte totalmente, 1 parzialmente, 3 con dichiarazione di cessata materia del contendere.

Decisioni ACF notificate nel 2017

