

La Gestione delle Contestazioni 2019

Marzo 2020



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 2019 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 2019 le contestazioni sono state 9.958, in leggero aumento rispetto al 2018

Contestazioni per Tipologia

Contestazioni	Anno 2019	%	Anno 2018	%	Delta 2019/2018
Reclami e repliche	8.564	86%	7.798	83%	10%
Esposti Bki- Ivass-Consob	421	4%	410	4%	3%
Ricorsi Abf-Acf-Agpdp	495	5%	375	4%	32%
Mediazioni e Accordi Stragiudiziali	478	5%	785	8%	-39%
Totale	9.958	100%	9.368	100%	6%

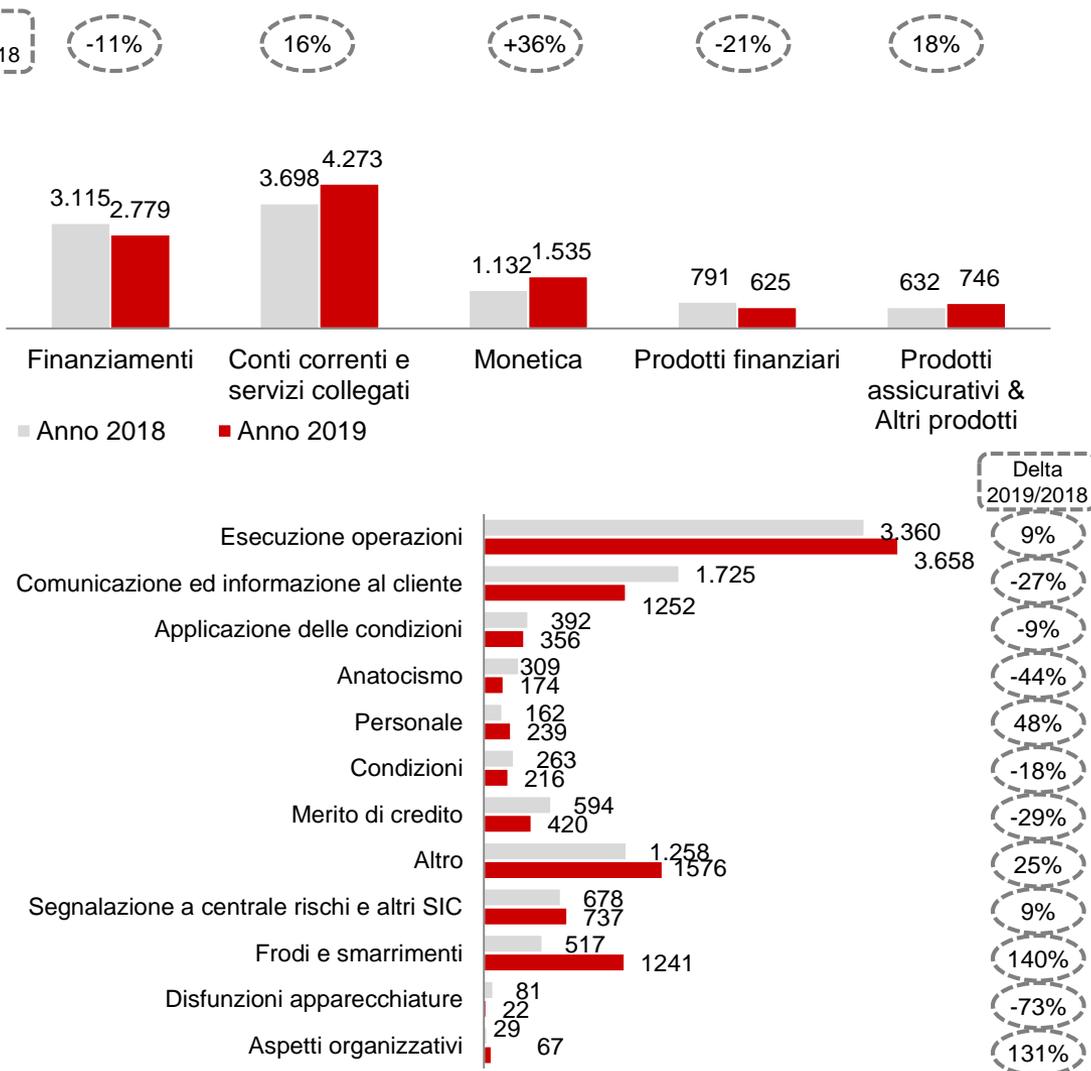
- Il confronto tra il 2019 e il 2018 vede un aumento del 10% per quanto concerne Reclami e Repliche ed un aumento del 32% per i Ricorsi (dovuto per lo più ai Ricorsi ABF ed al fenomeno delle frodi sulle carte di pagamento), mentre vede una riduzione per quello che concerne le istanze di Mediazione.

Contestazioni per Mercato

Tipologia clienti	Anno 2019	%	Anno 2018	%	Delta 2019/2018
Privati	8.184	82%	7.369	79%	11%
Small Business	1.347	14%	1.475	16%	-9%
Corporate	282	3%	375	4%	-25%
Non Cliente/Altro	145	1%	149	2%	-3%
Totale	9.958	100%	9.368	100%	6%

- La distribuzione tra i Mercati evidenzia come solo il mercato dei Privati presenti un trend in aumento, (dell' 11%), rispetto all'anno precedente.

Distribuzione delle contestazioni per prodotto e motivazioni



La distribuzione delle contestazioni per tipologia di prodotto mostra un forte aumento nella Monetica, (+36%), dovuto per lo più alle Frodi ed alla mancata /ritardata estinzione delle Carte di Credito.

In aumento, rispetto al 2018, il peso dei **conti correnti, con il 42%** 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).

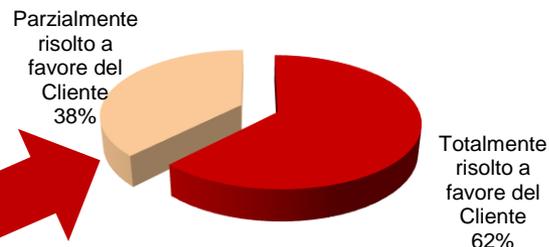
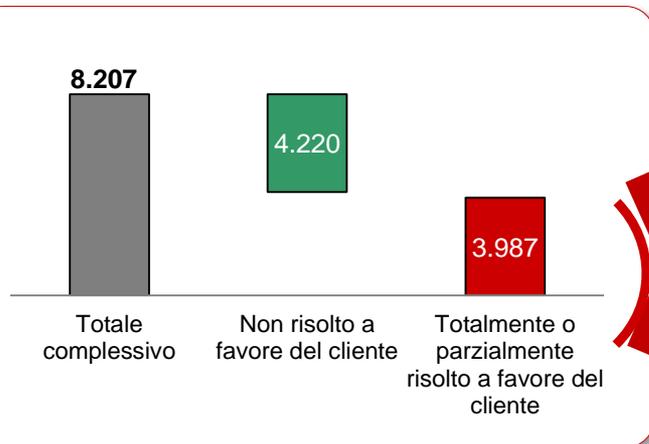
Il **28%** delle contestazioni (**33% nel 2018**) è relativo ai **finanziamenti**, in relazione ai quali si lamenta: la pubblicità ingannevole sull'applicazione del Taeg, la Segnalazione in Centrale Rischi, l'anatocismo, l'usura presunta e disservizi relativi alle rinegoziazioni e alle surroghe dei mutui.

Il peso relativo dei **prodotti finanziari e servizi di investimento** è in forte diminuzione (meno 21%) rispetto allo scorso esercizio e copre il 6% 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 **su Prodotti Assicurativi ed Altri Prodotti** registrano un aumento del 18% circa; le lamentele vertono su contestazioni relative alla fase di vendita dei prodotti assicurativi

Reclami, Repliche, Esposti , soluzioni per il Cliente

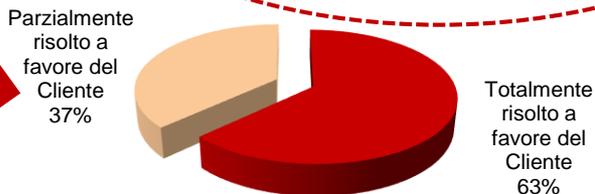
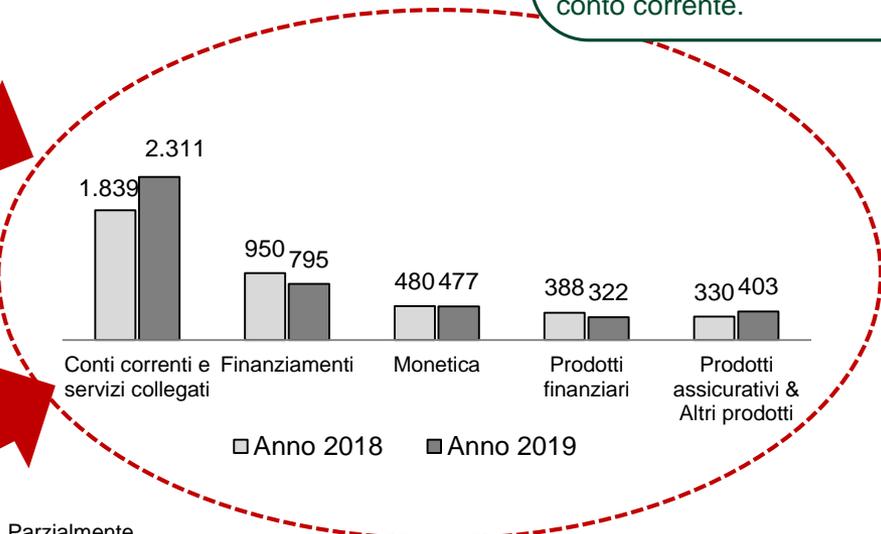
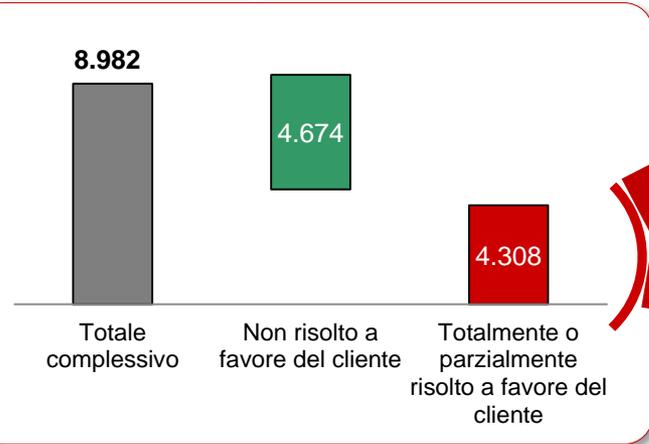
Soluzioni per il Cliente 2018



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

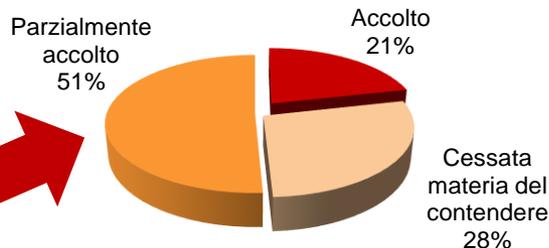
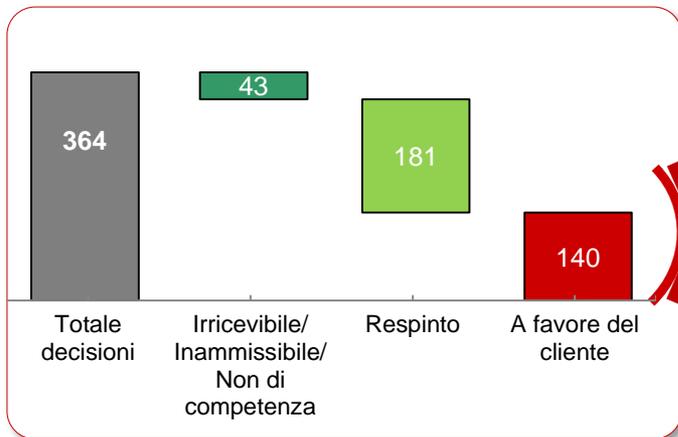
Nel 2019 le risposte favorevoli riguardano per lo più la mancata, ritardata o errata esecuzione operazioni, e la chiusura dei rapporti di conto corrente.

Soluzioni per il Cliente 2019

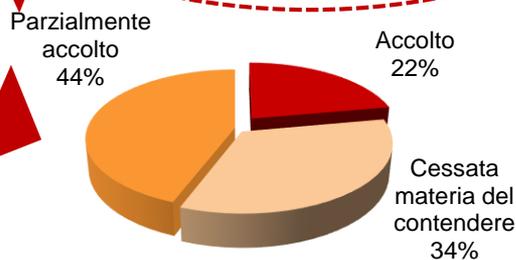
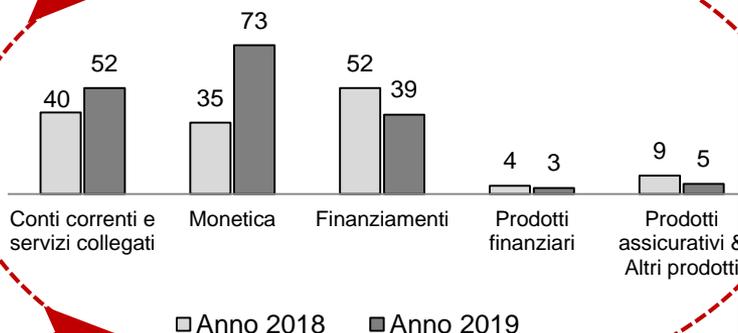
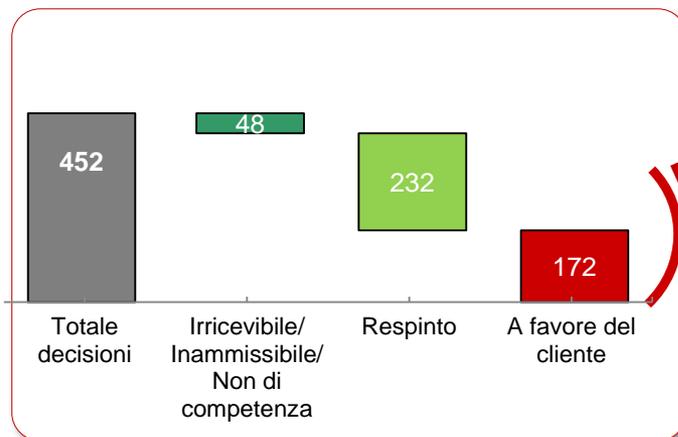


Ricorsi ABF – esito decisioni pervenute

Decisioni ABF notificate nel 2018



Decisioni ABF notificate nel 2019



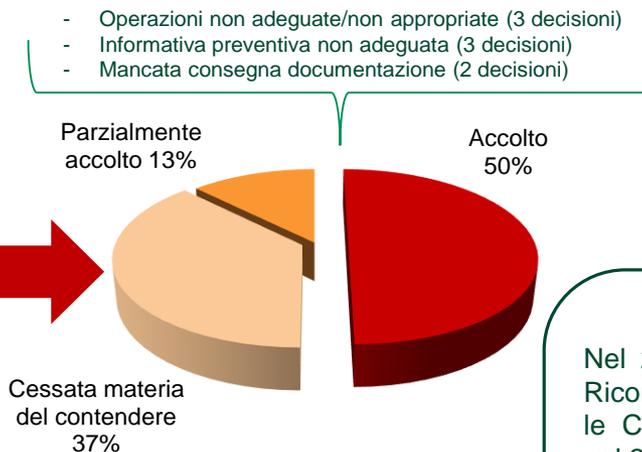
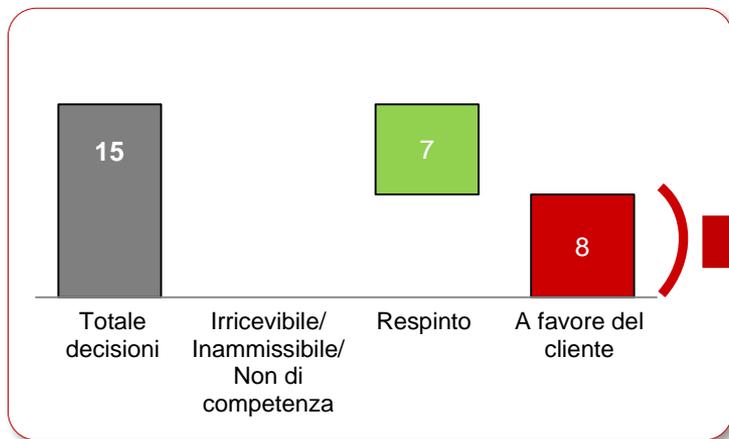
Nel 2019 sono stati ricevuti 461 Ricorsi dell'Arbitro Bancario e Finanziario (336 nel 2018), di queste il 28% sono relative a frodi sulle carte di pagamento.

Per quanto attiene alle decisioni notificate nel 2019, il peso relativo delle decisioni a favore del cliente, risulta immutato rispetto al 2018, pari al 38%.

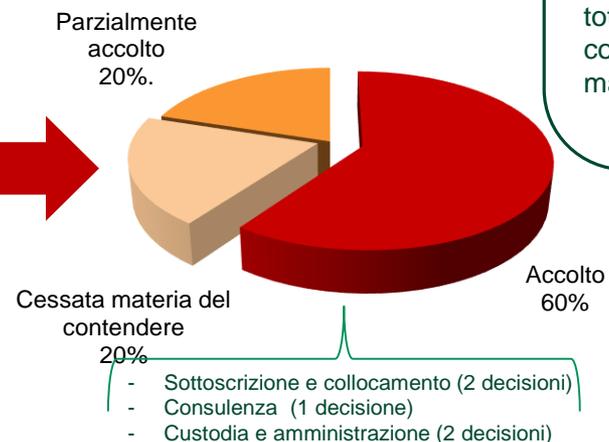
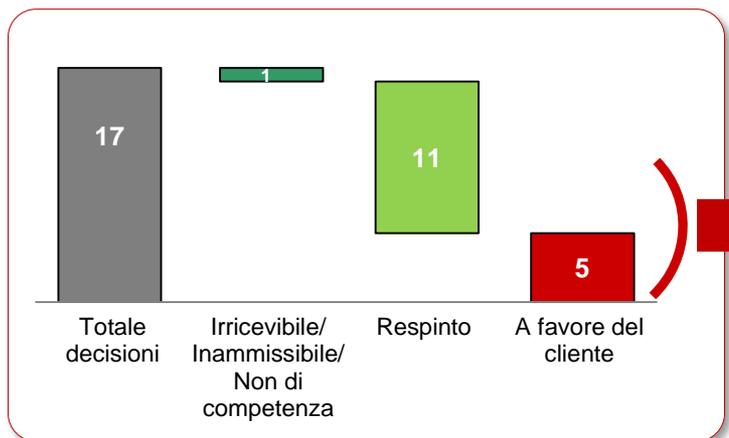
Le sentenze favorevoli in ambito **Finanziamenti** sono relative alla pubblicità ingannevole su Taeg; in ambito **Conti correnti**, alla mancata/ritardata estinzione; mentre per la **Monetica** la tematica più rilevante è quella delle richieste di rimborso a seguito di furto/frode su Carte di Pagamento.

Ricorsi ACF– esito decisioni pervenute

Decisioni ACF notificate nel 2018



Decisioni ACF notificate nel 2019



Nel 2019 sono stati ricevuti 31 Ricorsi da parte dell'Arbitro per le Conciliazioni Finanziarie (35 nel 2018).

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