

RENDICONTO ANNUALE 2021 SULLA GESTIONE DEI RECLAMI

CLAIMS MANAGEMENT
Roma, marzo 2022



BNL

BNP PARIBAS

La banca per un mondo che cambia

LA GESTIONE DEI RECLAMI

Nel presente rendiconto vengono presentate le principali evidenze relative alla gestione dei reclami, esposti e ricorsi ricevuti da parte della BNL nel 2021 che comprendono:

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

Per reclamo 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, 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 un presunto danno subito.

EVENTI DI RECLAMO RICEVUTI PER TIPOLOGIA E MERCATO 2020-2021

Contestazioni per Tipologia

	2021	%	2020	%	2021 / 2020
Reclami e repliche	9.375	85%	10.666	85%	-12%
Esposti Bdl-Ivass-Consob-Agdp	769	7%	914	7%	-16%
Ricorsi Abf-Acf	487	4%	599	5%	-19%
Mediazioni	362	3%	332	3%	9%
Totale	10.993	100%	12.511	100%	-12%

Contestazioni per Mercato

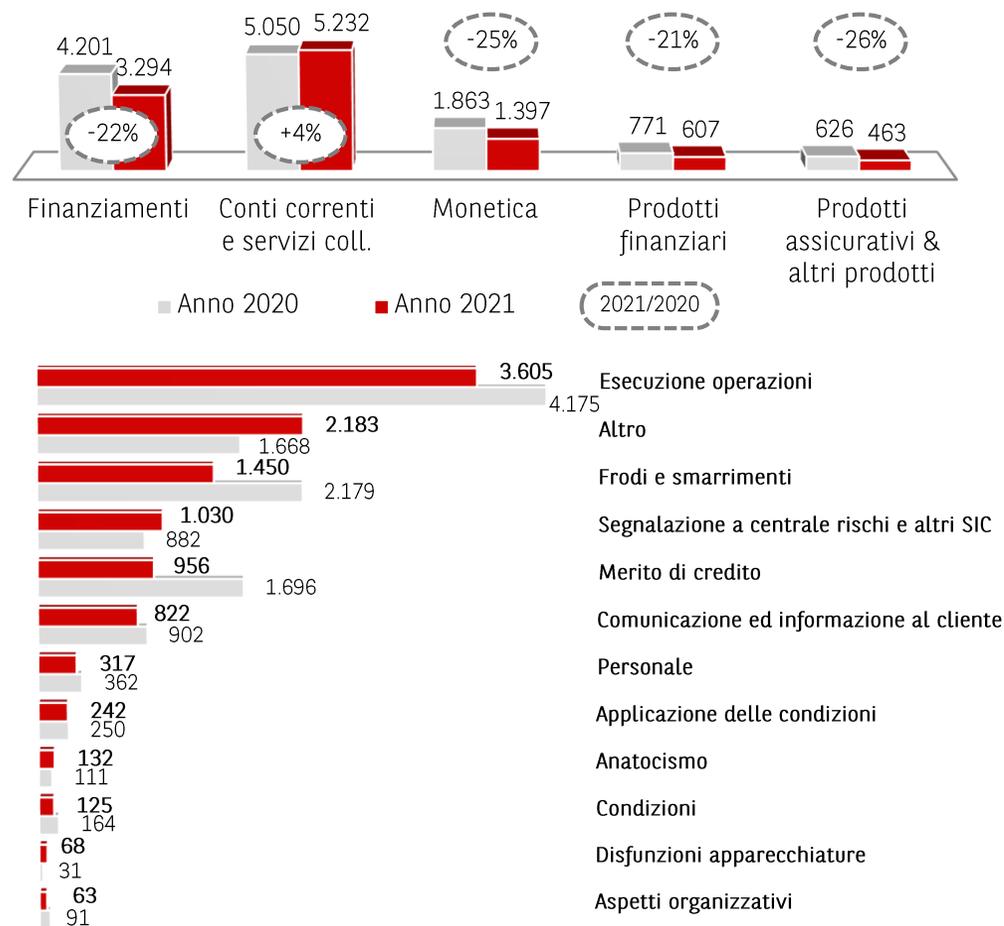
	2021	%	2020	%	2021 / 2020
Privati	9.269	84%	10.639	85%	-13%
Small Business	1.371	12%	1.484	12%	-8%
Corporate	179	2%	220	2%	-19%
Non Cliente/Altro	174	2%	168	1%	4%
Totale	10.993	100%	12.511	100%	-12%

- Nel corso del 2021, a partire dalla metà dell'anno, i reclami stanno facendo registrare un raffreddamento rispetto allo scorso anno (-12% sul 2020), superate le principali criticità legate alla pandemia.
- Il calo si registra per tutte le tipologie di evento tranne le mediazioni, che nel 2020 si erano fermate per un lungo periodo.
- Sembra invece consolidato un ampio ricorso della clientela agli esposti verso le diverse authorities
- L'84% delle contestazioni riguarda clienti privati, in calo del 13%. I reclami da clienti Corporate, peraltro marginali, diminuiscono del 19%.

NB. Per il 2021 sono stati riclassificati i ricorsi all'Agdp ed eliminati gli accordi stragiudiziali

Contestazioni ed eventi ricevuti nell'anno solare

EVENTI DI RECLAMO RICEVUTI PER PRODOTTO E MOTIVAZIONE 2020-2021



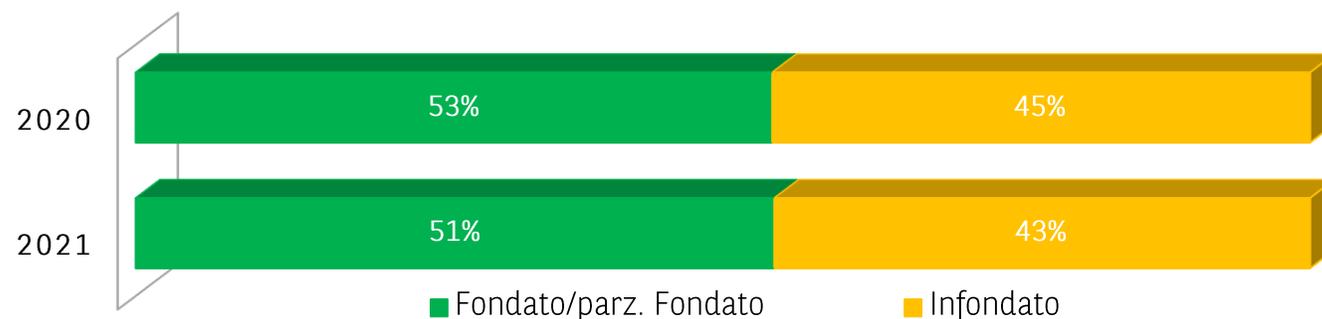
- Tutti i prodotti, eccetto i conti correnti, hanno registrato un forte calo nel 2021, di oltre il 20%.
- La principale motivazione di reclamo riguarda l'esecuzione di operazioni, peraltro in calo del 14%, seguita dalle frodi, anch'esse in forte calo del 33%.
- Tra le principali motivazioni, sono in crescita i reclami relativi alle segnalazioni in CR e SIC (+17%), in parte connessi agli interventi governativi di moratoria sui finanziamenti.
- In forte calo invece le contestazioni relative ad esecuzione operazioni (-14%), frodi (-33%) e merito del credito (-44%).

NB. Per il 2020 sono stati riclassificati i ricorsi all'Agpdp ed eliminati gli accordi stragiudiziali

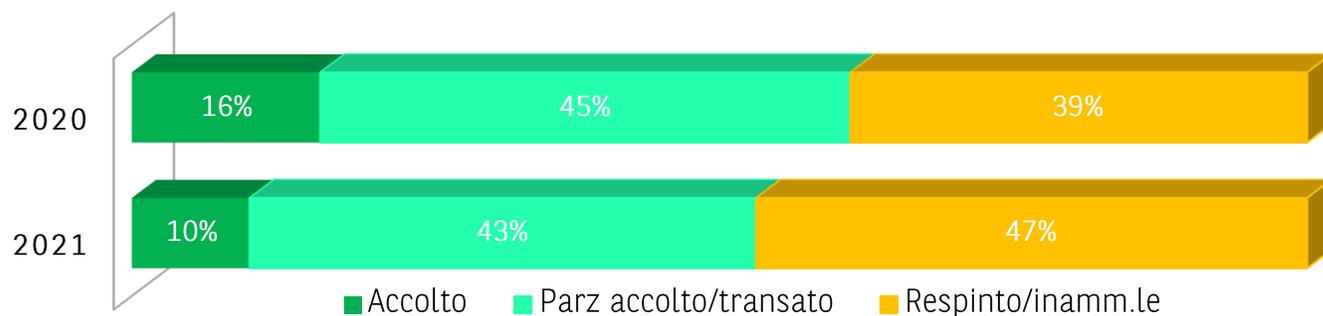
Contestazioni ed eventi ricevuti nell'anno solare

ESITO DI RECLAMI E RICORSI 2020-2021

Reclami e repliche



ABF e ACF



- Nel 2021 sono leggermente calati, in termini percentuali, i reclami/repliche valutati come non manifestamente infondati, scendendo poco sopra la metà del totale.
- I ricorsi ABF/ACF decisi nell'anno 2021 hanno dato torto completo alla Banca soltanto nel 10% dei casi, contro il 16% dell'anno precedente, in un altro 43% dei casi la ragione è stata divisa tra Banca e ricorrente oppure si è giunti ad un accordo prima della decisione. In crescita dal 39% al 45% le decisioni favorevoli per la Banca.

Reclami e repliche chiusi nell'anno solare – Ricorsi ABF/ACF decisi nell'anno solare

MODALITÀ E CANALI A DISPOSIZIONE DEI CLIENTI PER LA PRESENTAZIONE DEI RECLAMI

Per eventuali contestazioni alla Banca relativamente a prodotti e servizi bancari, finanziari, assicurativi o di investimento assicurativo, può essere presentato un reclamo scritto. Il reclamo rappresenta per la Banca un'opportunità per individuare possibili interventi di miglioramento sui processi aziendali e sui servizi offerti.

In linea con la normativa sulla trasparenza e con i principi guida adottati dal Gruppo BNP Paribas, sono stati messi a disposizione della clientela vari canali di comunicazione per trasmettere il reclamo:

per e-mail a: reclami@bnlmail.com; per posta certificata a: reclami@pec.bnlmail.com; per posta ordinaria a: BNL Gruppo BNP Paribas - Ufficio Reclami - Viale Altiero Spinelli 30, 00157 Roma

Le modalità di presentazione del reclamo sono rese note sui contratti, sul sito bnl.it e sulla app della Banca.

TEMPI DI RISPOSTA

In caso di reclamo formale, la Banca è tenuta a rispondere entro:

- **60 giorni di calendario dalla ricezione se il reclamo è relativo a prodotti e servizi bancari (conti correnti, mutui, prestiti personali...), servizi d'investimento e prodotti assicurativi con prevalente componente finanziaria.**
- **15 giorni lavorativi dalla ricezione in caso di reclami relativi a servizi di pagamento.** Se, in situazioni eccezionali, l'intermediario non può rispondere entro i termini, invia al cliente una risposta interlocutoria, in cui indica in modo chiaro le ragioni del ritardo, impegnandosi comunque a rispondere entro 35 giornate lavorative.
- **45 giorni se il reclamo è relativo alla fase di vendita di prodotti assicurativi** per quanto di competenza della Banca, in qualità di soggetto abilitato alla loro distribuzione. Se il reclamo riguarda il comportamento dell'impresa di assicurazione o la violazione di norme cui è soggetta (per es. reclami sul contenuto della copertura assicurativa o sulla gestione dei sinistri), BNL trasmetterà tale reclamo all'impresa di assicurazione dandone contestuale notizia al cliente reclamante.

IL PROCESSO DI GESTIONE DEI RECLAMI

L'ufficio dedicato alla trattazione dei reclami è organizzativamente collocato in maniera tale da essere indipendente rispetto alle funzioni aziendali preposte alla commercializzazione dei servizi, assicurando imparzialità e terzietà nella valutazione e risoluzione dei reclami. Il processo di gestione delle contestazioni consente di definire strategie, orientamenti e requisiti IT al fine di migliorare e implementare processi e procedure, al fine di aumentare il grado di soddisfazione della clientela.

Tale processo prevede la partecipazione di diverse funzioni della Banca, in modo da garantire un esame articolato della problematica emergente ed una risposta chiara ed esaustiva, ha l'obiettivo di garantire il rispetto della tempestività nel rispondere alle richieste secondo quanto definito dalla normativa esterna e si basa principalmente su 4 fasi:

1. ricezione, analisi e distribuzione del reclamo in questa fase viene inviata al cliente una comunicazione di presa in carico (tramite lettera o e-mail) con l'indicazione del tempo massimo nel quale la Banca si impegna a fornire un riscontro;
2. avvio di un'istruttoria sulle motivazioni oggetto delle contestazioni, in modo da garantire un esame completo della problematica espressa, acquisendo ogni elemento utile per un'adeguata trattazione del reclamo. Durante questa fase il cliente potrà essere contattato per ottenere maggiori informazioni sui fatti dichiarati;
3. identificazione della soluzione e azione correttiva, che può portare all'accettazione della richiesta oggetto del reclamo o alla mancata accettazione della richiesta stessa;
4. risposta finale che verrà inviata tempestivamente e comunque nei termini di legge previsti.

RICORSI E CONCILIAZIONE

CONTROVERSIE RELATIVE A OPERAZIONI E SERVIZI BANCARI E FINANZIARI

Se, in seguito a un reclamo presentato per controversie relative a operazioni e servizi bancari e finanziari il cliente riceve una risposta non soddisfacente oppure non riceve risposta entro i termini previsti, prima di ricorrere all'autorità giudiziaria ordinaria può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF).

CONTROVERSIE RELATIVE A PRESTAZIONE DI SERVIZI DI INVESTIMENTO

In caso di controversie inerenti alla violazione degli obblighi di informazione, diligenza, correttezza e trasparenza nella prestazione dei servizi di investimento e di gestione collettiva del risparmio, prima di ricorrere all'autorità giudiziaria ordinaria, il cliente può rivolgersi all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF).

Inoltre il cliente può attivare una procedura di mediazione presso organismi di conciliazione accreditati, tra i quali il Conciliatore Bancario Finanziario – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – ADR , qualunque sia il valore della controversia o ad altro organismo specializzato iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia.

CONTROVERSIE RELATIVE A PRODOTTI E SERVIZI ASSICURATIVI

Nell'ambito delle controversie inerenti a prodotti e servizi assicurativi, se il cliente non è soddisfatto dell'esito del reclamo o non ha ricevuto risposta entro il termine regolamentare previsto di 45 giorni dalla ricezione da parte della Banca, può rivolgersi all'IVASS, Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni.

In tutti i casi resta ferma la possibilità di ricorrere all'Autorità Giudiziaria ordinaria nel caso in cui la conciliazione si dovesse concludere senza il raggiungimento di un accordo.