

RELAZIONE ANNUALE RESPONSABILE RECLAMI

ANNO 2025

CPE - Advocacy, CI, Supervisory Affairs and Claims

Roma, febbraio 2025



BNL
BNP PARIBAS

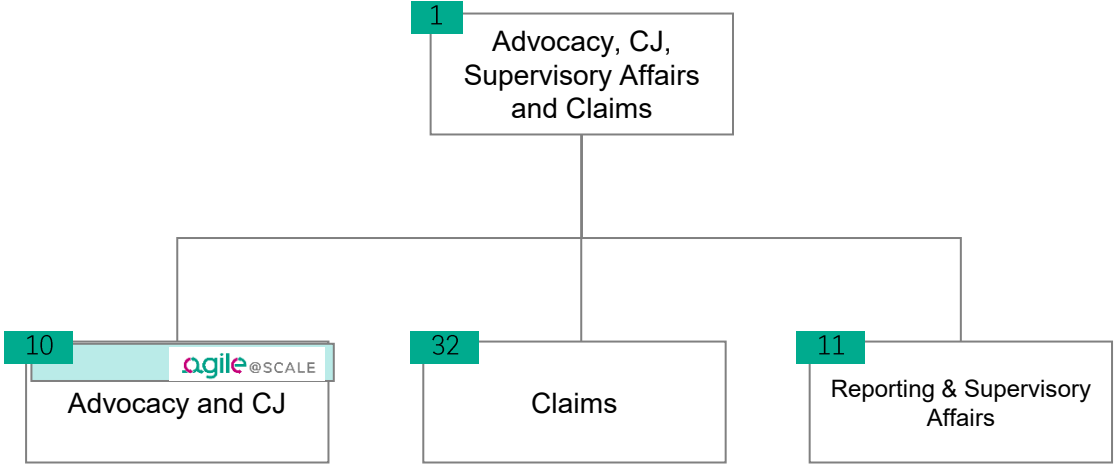
La banca per un mondo che cambia

MISSION, ORGANIZZAZIONE E RISORSE

Dal 2 gennaio 2025 la Unit «Advocacy, CJ, Supervisory Affairs and Claims», all'interno del Chief of People and Engagement, ha arricchito la mission con l'attività di Voice of Customer (VoC) garantendo l'attività sinergica di Claims, Advocacy e Customer Journey nelle interazioni con la Banca per l'analisi e la gestione delle contestazioni(*) della clientela e dei verbatim delle Survey per indirizzare e supportare le Aree di Business, i Mercati e le Tribe nella prioritizzazione degli interventi.

La Unit "Advocacy, CJ, Supervisory Affairs and Claims" si articola come segue:

- ✓ Advocacy and CJ (Center of Expertise Agile)
- ✓ Claims
- ✓ Reporting & Supervisory Affairs



Risorse

- ✓ (*) **Contestazione:** una dichiarazione di insoddisfazione da parte di un cliente identificato. Una contestazione può essere formulata per iscritto in qualsiasi forma (lettera, e-mail, social network e forum, ecc.) o oralmente (in tal caso deve essere seguita da un documento tracciabile in modo che possa essere elaborato allo stesso modo di un reclamo scritto). Le richieste di informazioni, pareri, chiarimenti o servizi nonché le citazioni non sono reclami. Un «cliente identificato» è un cliente la cui identità e le cui informazioni di contatto possono essere rintracciate. La presentazione di una contestazioni viene garantita dalla Banca senza costi per il cliente. Le richieste ordinarie di informazioni non sono considerate contestazioni. È comunque importante tenerle in debito conto e garantire che siano gestite in modo tale da evitare che possano generare insoddisfazione e sfociare in una reale contestazione. Sono considerate Contestazioni reclami da clienti in bonis, o non performing, esposti provenienti dalle Autorità di Vigilanza e dalle Authorities, reclami presentati alle Authorities , ricorsi all'ABF/ACF/AAS e mediazioni.
- ✓ **Prima contestazione:** la prima manifestazione di insoddisfazione, di cui sopra, pervenuta alla Banca da parte del cliente, senza considerare le eventuali successive reiterazioni/ escalation.

IL TREND DELLE CONTESTAZIONI PERVENUTE NEL 2025 RISULTA IN CRESCITA RISPETTO AL 2024

Eventi di contestazione	2024	2024 netto incident	%	2025	%	Δ 2025/2024	Δ 2025 netto incident/2024
Reclami	10.569	10.283	86%	10.765	85%	+2%	+5%
o/w Repliche	1.924	1.917		1.919		-0,3%	+0,1%
Esposti Bklt-Ivass-Consob-Agdpd	809	799	7%	829	7%	+2%	+4%
Ricorsi ABF	540	539	5%	680	5%	+26%	+26%
Ricorsi ACF	24	24	0%	21	0%	-13%	-13%
Mediazioni	279	279	2%	300	2%	+8%	+8%
TOTALE	12.221	11.924	100%	12.595	100%	+3%	+6%
di cui Prime contestazioni	9.061	8.771	74%	9.447	75%	+4%	+8%

- Il totale delle contestazioni pervenute nel 2025 è in aumento rispetto al 2024 del +3% (mentre al netto dell'incident del IQ2024 è del +6%), anche per le prime contestazioni 2025 il trend è in crescita rispetto al 2024 del +4% (mentre al netto dell'incident del 1Q2024 è del +8%)

Prime contestazioni	2024	2024 netto incident	2025	%	Δ 2025/2024	Δ 2025 netto incident/2024
Reclami	8.541	8.262	8.759	93%	+3%	+6%
Esposti Bklt-Ivass-Consob-Agdpd	317	307	332	4%	+5%	+8%
Ricorsi ABF	99	98	207	2%	+109%	+111%
Ricorsi ACF	2	2	0	0%	-100%	-100%
Mediazioni	102	102	149	2%	+46%	+46%
TOTALE	9.061	8.771	9.447	100%	+4%	+8%

Dati 2025 include contestazioni aperte in corso di lavorazione

CONTESTAZIONI PERVENUTE NEL 2025/2024 SUDDIVISE PER PRODOTTO

PRODOTTI	2024	2025		Δ 2025/2024
Conti correnti e servizi collegati	6.793	7.001	56%	+3%
Finanziamenti	2.300	2.506	20%	+9%
Monetica	1.499	1.856	15%	+24%
Prodotti finanziari	923	713	6%	-23%
Prodotti assicurativi	318	360	3%	+13%
Altri prodotti	91	159	1%	+75%
Totale complessivo	11.924	12.595	100%	+6%

- Nell’ambito dei prodotti, nel 2025 sono in calo le contestazioni relative a Prodotti Finanziari
- In crescita la monetica ed i prodotti assicurativi. Per la casistica della causale Altri prodotti la crescita è riconducibile prevalentemente a malfunzionamento Sito/APP e prodotto Telepass.

Dati 2024 al netto dell'incidente
Dati 2025 include contestazioni aperte in corso di lavorazione

CONTESTAZIONI PERVENUTE NEL 2025/2024 SUDDIVISE PER CAUSALE

CAUSALI DI CONTESTAZIONE	2024	2025	Distribuz.	Δ 2025/ 2024
Esecuzione operazioni ⁽¹⁾	2.525	2.822	22%	+12%
Frodi	2.535	2.086	17%	-18%
Estinzione rapporti	1.499	2.004	16%	+34%
Successioni	1.298	1.288	10%	-1%
Trasparenza nella relazione cliente	1.052	967	8%	-8%
Malfunzionamento App/Sito/Atm	392	966	8%	+146%
Segnalazioni in Cr e Sic	843	880	7%	+4%
Altro	355	485	4%	+37%
Applicazione condizioni	475	435	3%	-8%
Copia documentazione/contratti	231	302	2%	+31%
Merito del Credito	295	201	2%	-32%
Anatocismo/Usura/Pubblicità Ingannevole Taeg	170	159	1%	-6%
Covid	6		0%	-100%
Attività Recuperatorio	248		0%	-100%
Totale complessivo	11.924	12.595	100%	+6%

Nel 2025 le **principali motivazioni** di contestazione hanno riguardato:

- **Esecuzione di operazioni** (22% del totale) che nel 2025 registra un trend in crescita del +12% vs 2024. Gli ambiti di contestazione sono riconducibili principalmente ad errori/ritardi nell'esecuzione di operazioni
- **Frodi** (17%) che registra un trend in diminuzione vs 2024 poiché a partire dal 3 Dicembre 2024 i disconoscimenti vengono gestiti da Security con processo ad hoc
- **Estinzione rapporti** (16% del totale) che registra un incremento come effetto della chiusura dei conti correnti sia per iniziativa clienti che disposta dalla Banca (es: per KYC scaduta).

⁽¹⁾ Esecuzione Operazioni: il valore comunicato del 2024 includeva le contestazioni relative alle chiusure dei rapporti d’iniziativa Banca. Nei dati 2025 tale casistica è stata ricondotta alla causale estinzione rapporti (anche il valore 2024 è stato ricondotto)

FOCUS: ESPOSTI ALLA BANCA D'ITALIA – IN AUMENTO DEL 4%

ESPOSTI BANCA D'ITALIA	2024	%	2025	%	Δ
Esecuzione operazioni	172	22%	188	23%	+9%
Segnalazioni in Cr e Sic	176	22%	157	19%	-11%
Successioni	100	13%	69	8%	-31%
Estinzione rapporti	91	11%	139	17%	+53%
Comportamento e trasparenza nella relazione cliente	33	4%	35	4%	+6%
Copia documentazione/contratti	43	5%	52	6%	+21%
Frodi	53	7%	59	7%	+11%
Merito del Credito	17	2%	9	1%	-47%
Applicazione condizioni	26	3%	25	3%	-4%
Anatocismo/Usura/Pubblicità Ingannevole Taeg	12	2%	6	1%	-50%
Malfunzionamento App/Sito/Atm	34	4%	55	7%	+62%
Altro	42	5%	35	4%	-17%
TOTALE	799	100%	829	100%	+4%

- Gli esposti presentati dai clienti alla Banca d'Italia (in genere contestualmente ad un reclamo) nel 2025 sono incrementati del 4% rispetto allo scorso anno:
- in aumento i casi relativi a:
 - ✓ **malfunzionamento degli ATM:** nel corso del primo semestre 2025 sono state individuate/implementate azioni di miglioramento del processo
 - ✓ **malfunzionamento APP/Sito:** nel corso del 2025 è stata rilasciata la nuova versione di APP e Sito WEB. I clienti hanno segnalato, principalmente, un layout poco intuitivo, sono in corso le attività di aggiornamento del layout per facilitare l'esperienza del cliente
 - ✓ **estinzione rapporti prevalentemente per a) ritardo nella chiusura dei conti correnti:** nel corso del 2025 è stato reingegnerizzato il processo E2E b) **chiusura dei conti correnti disposta dalla Banca** (es: per KYC scaduta)
- in diminuzione i casi relativi al **Merito del credito, Anatocismo/Usura/Taeg, successioni.**



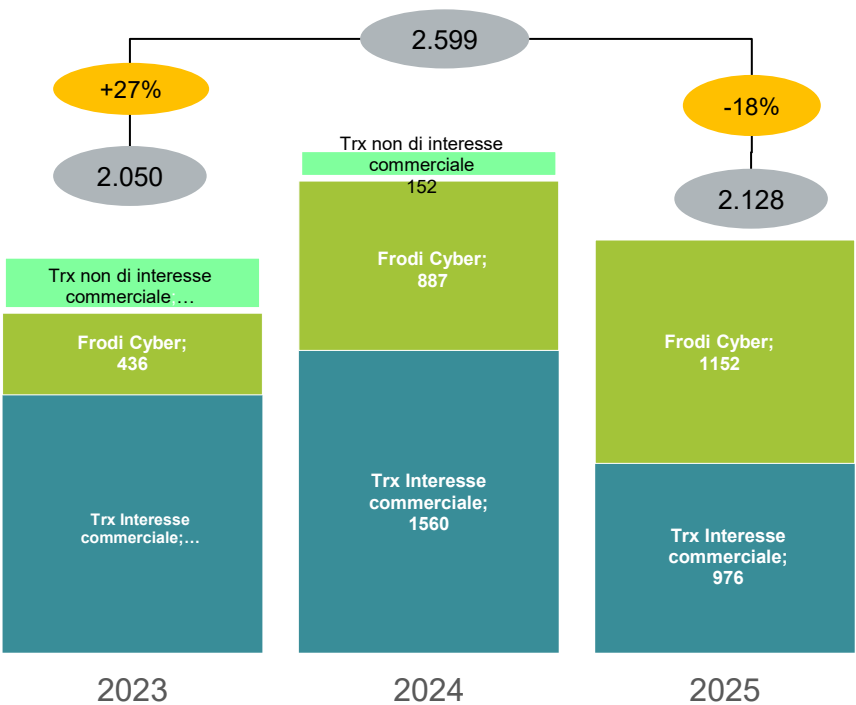
CONTESTAZIONI CHIUSE Y25VS Y24 E RELATIVI ESBORSI IN CALO DEL -18%

Il totale esborsi registra, nel 2025, una riduzione del -18% rispetto al 2024, riconducibile alla riduzione delle Transazioni di interesse commerciale (-37%) e non di interesse commerciale (-100%), che compensano la crescita degli esborsi per Frodi Cyber (+30%).

Il 54% degli esborsi Y25 è riconducibile alle Frodi (Cyber) per un importo pari a 1,15 M€, il restante 46% degli esborsi riguarda Transazioni di interesse commerciale riconducibili principalmente a contestazioni su comportamento e chiarezza nella vendita (36% del totale pari a 0,35 M€ di cui il 50% dell'importo è relativo ad un unico evento per inadeguatezza dell'informativa preventiva all'operazione relativa ad un prodotto finanziario), anatocismo su conto corrente (20% del totale pari a 0,2 M€), operatività titoli per mancata/ritardata esecuzione operazioni (11% del totale pari a 0,1M€) e Malfunzionamento sito/app (4% del totale pari a 0,05M€).

Punto d'attenzione: nel grafico non sono rappresentati gli esborsi relativi a Frodi monetica (pari a 0,25k€ Y25) perché nel 2025 il COO ha attribuito a Security la competenza contabile dei rimborsi relativi ad eventi di contestazione in cui Claims ripropone al cliente la stessa proposta fatta da Security in sede di disconoscimento pertanto il confronto con il 2024 sarebbe fuorviante. Nella reportistica del 2026 rappresenteremo lo scostamento poiché le logiche di consuntivazioni saranno confrontabili.

Esborsi per tipologia di contestazione



Il dato di contabilità relativo alla monetica include 11 mesi, sono in corso le attività di quadratura

PRIME CONTESTAZIONI PERVENUTE NEL 2025 SUDDIVISE PER MERCATI E PER PRODOTTI

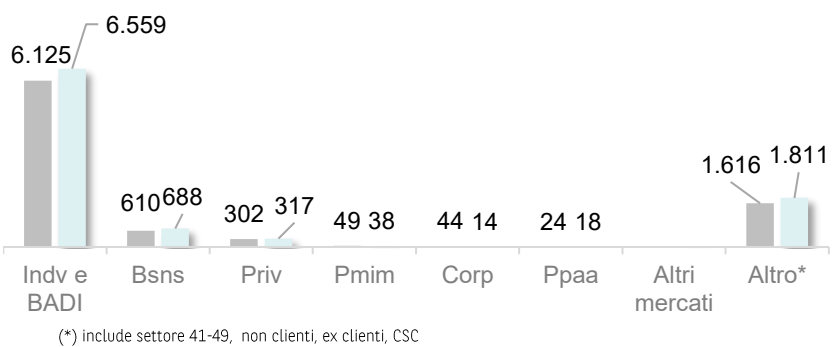
Prime Contestazioni per Prodotto

PRODOTTI	2024	%	2025	%	Δ 2025/2024
C/correnti e servizi collegati (escluse frodi)	3.886	44%	4.679	50%	20%
C/correnti e servizi collegati (frodi)	999	11%	525	6%	-47%
Finanziamenti	1.668	19%	1.829	19%	10%
Monetica (escluse frodi)	524	6%	718	8%	37%
Frodi monetica	647	7%	721	8%	11%
Prodotti assicurativi	262	3%	307	3%	17%
Investimenti	707	8%	528	6%	-25%
Altri prodotti	78	1%	140	1%	79%
TOTALE	8.771	100%	9.447	100%	8%

Nel 2025 si registra

- ✓ un aumento relativo ai prodotti:
 - Monetica (escluso frodi) pari al 37%
 - Frodi Monetica pari al 11%
 - Prodotti assicurativi pari al 17%
- ✓ una riduzione relativo ai prodotti:
 - Frodi conti correnti pari al -47%
 - Investimenti pari al -25%

Prime Contestazioni per Mercato



Il 64% delle prime contestazioni nel 2025 ha riguardato clientela del Mercato Individuals e il 7% clientela del Mercato Business.

GLI INTERVENTI SULLE ROOT CAUSES DELLE CONTESTAZIONI

Oltre alla ordinaria attività di gestione dei reclami, ricorsi ABF/ACF, mediazioni ed esposti alle authorities, il Team Claims insieme al COE Advocacy & Customer Journey, **promuove e partecipa a progetti e tavoli di lavoro orientati al miglioramento dei processi/prodotti ed alla riduzione delle contestazioni**. Queste le principali attività seguite nel 2025 e attualmente in corso

Are di intervento	Attività	Obiettivo	Status
Investimenti	- Trasferimento titoli	- Riduzione dei tempi di trasferimento	- Definito piano di miglioramento del processo End to End e awareness alla rete a cura Tribe Save&Invest
Finanziamenti	- Processi del credito - Cessione crediti fiscali	- Miglioramento continuo dei processi di finanziamento - Gestione criticità dei processi di cessione	- Condivisione/contribuzione delle tematiche con la Tribe Home e Lending - Forte riduzione delle contestazione per la cessione dei crediti fiscali: attività commerciale cessata.
Conti correnti	- Operazioni di bonifico - Processo di chiusura c/c - Malfunzionamenti ATM	- Allineamento dell’operatività e delle informazioni contabili nei diversi canali - Ridurre i tempi e le anomalie - Migliorare il livello di servizio ai clienti	- Backlog condiviso con Tribe MyDayToDay e Global Transaction Banking - Definizione nuovo processo entro 2026 - Attivata tracciatura per fasi di lavorazione dei rimborsi per anomalie contabili a seguito di operazioni su ATM
Successioni	- Automazione fasi del processo - Attivazioni canali di assistenza per eredi	- Revisione globale del processo Successioni al fine di migliorare il servizio e ridurre i reclami	- Progetto in corso guidato dalla Tribe Save&Invest
Frodi	- Cabina di regia frodi - Meeting mensile sul decision tree per la gestione dei disconoscimenti - Revisione CJ frodi sui bonifici	- Riduzione delle frodi - Migliorare l’esperienza cliente	- Partecipazione attiva alla Cabina di regia - Analisi delle nuove modalità di frode - Progetto per la revisione del processo di gestione delle frodi (ownership COO)
Mutui	- Estinzione anticipata mutui	- Riduzione/eliminazione stock APAC relativo alle pratiche conteggi di chiusura/estinzione mutui	- Attivazione task force per smaltimento stock: trend reclami in discesa nell'ultimo quadrimestre (raggiunti zero reclami a dicembre 2025)
Digital	- Malfunzionamenti APP e WEB	- Riduzione anomalie di funzionamento	- Programma Bug Fixing avviato post rilascio nuove versioni App e Sito - Migliorata la comunicazione sull’area pubblica del sito sui nuovi rilasci e nuova operatività

PRIME CONTESTAZIONI

MODELLO MISURAZIONE EFFICACIA DEI PIANI DI AZIONI

I fenomeni che hanno una **maggiore incidenza** (ogni #1.000 eventi) sono **Comportamenti e chiarezza nella vendita, Frodi, Successioni e Pignoramenti**.
I **KPI** individuati rappresentano l'incidenza dei reclami ogni 1.000 eventi (base di riferimento).

AMBITO RECLAMI	# Tot Reclami '24	# Tot Reclami '25 (A)	BASE DI RIFERIMENTO		KPI '25 (A/B)
				Totale '25 (B)	
COMPORTAMENTO CHIAREZZA VENDITA	824	766	# HC ruoli client facing (#HC)	4.316	177,5
FRODI 	1.660	1.251	# Disconoscimenti (#eventi)	15.511	80,7
SUCCESSIONI 	856	882	# Successioni aperte (#eventi)	16.167	54,6
PIGNORAMENTI C/O TERZI 	203	244	# Pignoramenti ricevuti ((#eventi)	11.200	21,8
ESTINZIONE RAPPORTI 	950	1.097	# Conti chiusi iniziativa cliente (#eventi)	74.125	14,8
SICUREZZA FINANZIARIA	335	580	# Conti chiusi iniziativa banca (#eventi)	81.661	7,1
SEGNALAZIONI IN CR E SIC	530	516	# Clienti (#clienti)	2.156.732	0,24
OPERATIVITA' MUTUI FINANZIAMENTI	345	419 ⁽¹⁾	# Mutui in ammortamento (#eventi)	309.000	1,4
MALFUNZIONAMENTI ATM 	288	329	# Operazioni versamento ATM ((#eventi)	25.214.103	0,01
APPLICAZIONE CONDIZIONI	388	331	# Clienti ((#eventi)	2.156.732	0,2
OPERATIVITA' ALTRI STRUM PAGAMENTO	329	271	# Operazioni sportello ((#eventi)	2.227.723	0,1
MALFUNZIONAMENTO SITO/APP 	112	513	# Clienti attivi digitalmente ((#eventi)	923.849	0,6
OPERATIVITA' CARTE	116	233	# Carte credito attive ((#eventi)	533.305	0,4

Al fine di misurare l'efficacia dei Piani d'azione abbiamo consolidato il dispositivo di monitoraggio che si compone di:

- ❖ Base di riferimento: fa riferimento al volume di eventi (può essere espresso in numero clienti, head count, conti correnti...) per il calcolo dell'incidenza del fenomeno
- ❖ Calcolo KPI: incidenza dei reclami ogni #1.000 eventi

Il **KPI '25** individuato rappresenta la **baseline per misurare l'efficacia dei piani d'azione 2026**

LA RISOLUZIONE DELLE CONTESTAZIONI NEL 2025 MOSTRA IL TOTALE O PARZIALE ACCOGLIMENTO NEL 53% DEI CASI (IN AUMENTO SUL 2024)

EVENTI DI CONTESTAZIONE CHIUSI A FAVORE DEL CLIENTE	2024		2025	
	% eventi accolti totalmente o parzialmente	% erogato sul Totale	% eventi accolti totalmente o parzialmente	% erogato sul Totale
Esecuzione operazioni	55%	7%	57%	4%
Frodi	25%	43%	24%	64%
Successioni	73%	0%	75%	0%
Comportamento e trasparenza nella relazione cliente	54%	25%	49%	11%
Estinzione rapporti	80%	0%	76%	1%
Segnalazioni in Cr e Sic	37%	0%	38%	0%
Applicazione condizioni	31%	1%	53%	1%
Malfunzionamento App/Sito/Atm	71%	3%	63%	6%
Merito del Credito	28%	0%	34%	0%
Copia documentazione/contratti	63%	8%	64%	0%
Anatocismo/Usura/Pubblicità Ingannevole Taeg	8%	11%	9%	6%
Covid	67%	0%	0%	0,0%
Altro	41%	1%	39%	7%
TOTALE	48%	100%	53%	100%

- In crescita la percentuale delle contestazioni (53%) che viene accolta in tutto o in parte a favore della clientela
- I principali ambiti di accoglimento hanno riguardato:
 - ✓ Successioni
 - ✓ Estinzione rapporti
 - ✓ Malfunzionamento APP/Sito/ATM
 - ✓ Esecuzione Operazioni
 - ✓ Applicazione condizione

I RICORSI ABF CONCLUSI NEL 2025 RISULTANO IN LEGGERO AUMENTO E RIGUARDANO SOPRATTUTTO FRODI SU BONIFICI E MONETICA

RICORSI ABF	2024		Respinto	Accolto	Parzialmente accolto	Cessata materia del contendere	Irricevibile/Inammissibile/Non di competenza	Estinto	2025		Respinto	Accolto	Parzialmente accolto	Cessata materia del contendere	Irricevibile/Inammissibile/Non di competenza	Estinto
Frodi	288	60%	21%	8%	18%	9%	2%	3%	415	65%	26%	4%	22%	11%	1%	1%
Esecuzione operazioni	58	12%	3%	0%	2%	3%	2%	2%	66	10%	4%	0%	1%	1%	2%	1%
Segnalazioni in Cr e Sic		0%							35	5%	2%	0%	1%	0%	1%	1%
Anatocismo/Usura/Pubblicità Ingannevole Taeg	1	0%					0%	0%	6	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Comportamento e trasparenza nella relazione cliente	10	2%	1%	0%	0%	1%	0%	0%	21	3%	1%	0%	0%	0%	2%	0%
Successioni	21	4%	1%	0%	1%	1%	0%	1%	25	4%	1%	0%	0%	1%	0%	1%
Estinzione rapporti	6	1%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	15	2%	1%	0%	1%	1%	0%	0%
Merito del Credito	19	4%	1%	0%	1%	0%	1%	0%	10	2%	1%	0%	0%	0%	0%	0%
Copia documentazione/contratti		0%							11	2%	1%	0%	0%	0%	1%	0%
Malfunzionamento App/Sito/Atm	5	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	10	2%	0%	0%	0%	1%	0%	0%
Applicazione condizioni	8	2%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	11	2%	1%	0%	0%	0%	0%	0%
Covid	1	0%								0%						
Altro	63	13%	6%	1%	2%	1%	3%	1%	14	2%	1%	0%	0%	0%	1%	0%
Totale complessivo	480	100%	35%	10%	25%	15%	9%	7%	639	100%	38%	5%	27%	15%	9%	5%

I dati sono fortemente condizionati dal numero preponderante di ricorsi in ambito Frode, che rappresentano i 2/3 del totale. I tentativi di accordo, coltivati in ambito di ricorso e motivati dagli orientamenti arbitrali, hanno comportato l’incremento dei ricorsi conclusi con cessata materia del contendere. Lo spoofing permane come una delle principali cause di accoglimento del ricorso



DECISIONI DELL'ABF CON ESITO SFAVOREVOLE/PARZIALMENTE SFAVOREVOLE PER LA BANCA A SEGUITO DI RECLAMI NON RISOLTI TOTALMENTE O PARZIALMENTE A FAVORE DEL CLIENTE

DECISIONI ABF CON ESITO SFAVOREVOLE O PARZIALMENTE SFAVOREVOLE PER LA BANCA A SEGUITO DI RECLAMI NON RISOLTI O PARZIALMENTE RISOLTI A FAVORE DEL CLIENTE	2024		2025	
	Numero	% sul totale	Numero	% sul totale
Frodi	29	66%	118	85%
Esecuzione operazioni	4	9%	7	5%
Comunicazioni ed informazioni alla clientela (trasparenza)	2	5%	1	1%
Disfunzione apparecchiature/sistemi		0%	2	1%
Successioni	1	2%	1	1%
Segnalazioni in CR	6	14%	6	4%
Applicazione condizioni		0%	1	1%
Merito del credito		0%	2	1%
Attività recuperatoria	1	2%	1	1%
Estinzione rapporti	1	2%		
Totale complessivo	44	100%	139	100%

Nel 2025 le decisioni ABF con esito sfavorevole in tutto o in parte per la Banca, a seguito di reclami non risolti o risolti parzialmente a favore del cliente sono state 139

Le condanne fanno riferimento per l'85% a controversie relative a casi di frode

Il dato 2025 riflette l'esito della gestione delle contestazioni sorte anche negli anni precedenti a quello in corso. Dal 3/12/2024 è stato implementato il nuovo processo di gestione dei disconoscimenti

I RICORSI ACF CONCLUSI NEL 2025 RISULTANO IN DIMINUZIONE E RIGUARDANO SOPRATTUTTO IL COMPORTAMENTO E TRASPARENZA NELLA RELAZIONE CON IL CLIENTE

RICORSI ACF	2024		Respinto	Accolto	Parzialmente accolto	Irricevibile/Inammissibile/Non di competenza	Estinto	2025		Accolto	Cessata materia del contendere	Irricevibile/Inammissibile/Non di competenza	Estinto
Comportamento e trasparenza nella relazione cliente	14	58%	21%	17%		4%	17%	3	75%	25%		25%	25%
Successioni	1	4%					4%	1	25%		25%		
Copia documentazione/contratti	2	8%	4%				4%						
Estinzione rapporti		0%											
Applicazione condizioni	1	4%			4%								
Malfunzionamento App/Sito/Atm		0%											
Esecuzione operazioni	2	8%	4%				4%						
Altro	4	17%	8%	4%			4%						
Totale complessivo	24	100%	38%	21%	4%	4%	33%	4	100%	25%	25%	25%	25%

- Le decisioni dell’ ACF ricevute nel 2025 sono 4, di cui #3 per Comportamento e trasparenza nella relazione del cliente e #1 per successioni
- I ricorsi **totalmente** accolti sono in aumento rispetto al 2024 (dal 21% al 25%) e riguardano il Comportamento e trasparenza nella relazione del cliente.
- I ricorsi dichiarati estinti sono in diminuzione dal 33% al 25%
- I ricorsi dichiarati inammissibili/irricevibile/non di competenza sono in aumento dal 4% al 25%
- I ricorsi conclusi per **cessata materia del contendere** sono il 25%

PRONUNCIAMENTI DELL'A.G. CON ESITO SFAVOREVOLE/PARZIALMENTE SFAVOREVOLE PER LA BANCA A SEGUITO DI CONTESTAZIONI.

CAUSE CHIUSE CON ESITO SFAVOREVOLE O PARZIALMENTE SFAVOREVOLE PER LA BANCA A SEGUITO DI CONTESTAZIONI	2024		2025	
	Numero	% sul totale	Numero	% sul totale
Anatocismo/Usura/Pubblicità Ingannevole Taeg	13	32%	16	32%
Frodi	9	22%	15	30%
Comportamento e chiarezza nella vendita	2	5%	7	14%
Copia documentazione/contratti	5	12%	4	8%
Successioni	3	7%	1	2%
Segnalazioni in Cr e Sic	1	2%	1	2%
Altro	8	20%	6	12%
Totale complessivo	41	100%	50	100%

Nel 2025 le cause con esito sfavorevole per la Banca, a seguito di contestazioni sono state 50

Le condanne fanno riferimento:

- per il 32% a controversie relative a casi di anatocismo
- per il 30% a frodi su bonifici, assegni e carte di credito
- per il 14% a comportamento e chiarezza nella vendita

PRONUNCIAMENTI DELL’A.G. CON ESITO SFAVOREVOLE/PARZIALMENTE SFAVOREVOLE PER LA BANCA A SEGUITO DI RECLAMI NON RISOLTI TOTALMENTE O PARZIALMENTE A FAVORE DEL CLIENTE

CAUSE CHIUSE CON ESITO SFAVOREVOLE O PARZIALMENTE SFAVOREVOLE PER LA BANCA A SEGUITO DI RECLAMI NON RISOLTI O PARZIALMENTE RISOLTI A FAVORE DEL CLIENTE	2024		2025	
	Numero	% sul totale	Numero	% sul totale
Frodi	2	22%	5	56%
Esecuzione operazioni	2	22%		
Anatocismo/Usura/Pubblicità Ingannevole Taeg	1	11%	1	11%
Copia documentazione/contratti	1	11%	1	11%
Successioni	1	11%		
Segnalazioni in CR	1	11%	1	11%
Applicazione condizioni		0%	1	11%
Negoziazione Assegni	1	11%		
Totale complessivo	9	100%	9	100%

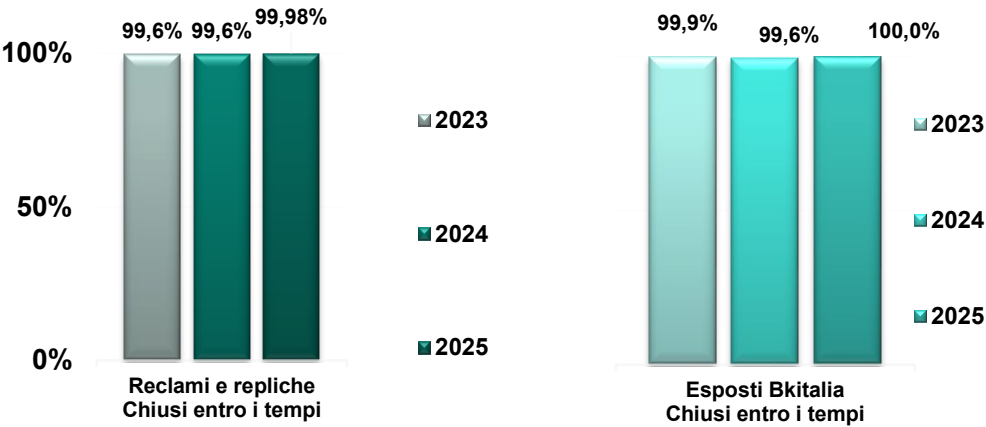
Nel 2025 le cause con esito sfavorevole per la Banca, a seguito di reclami non risolti o risolti parzialmente a favore del cliente sono state 9

Le condanne fanno riferimento per il 56% a controversie relative a casi di frode su assegni e bonifici

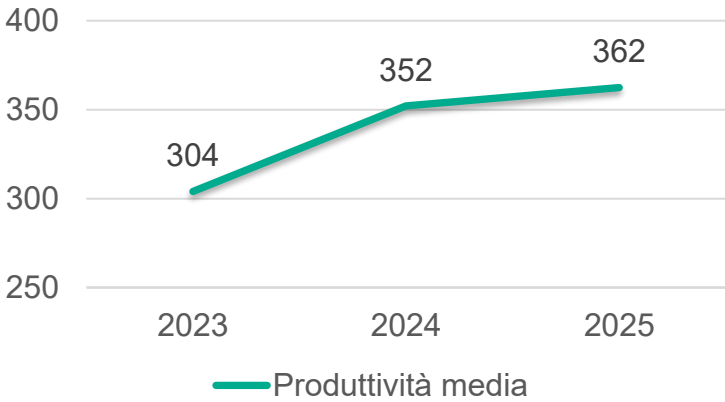
TEMPI DI GESTIONE DELLE CONTESTAZIONI E PRODUTTIVITÀ

Gli eventi di contestazione pervenuti dalla clientela vengono sostanzialmente evasi nei termini previsti dalle normative.

Chiusure entro i termini



Produttività (eventi chiusi/HC medi)



Dati 2024 al netto dell'incidente
Dati 2025 include contestazioni aperte in corso di lavorazione

ESITO CONTROLLI IN THE PROCESS/ OUT OF THE PROCESS 1LOD E INDEPENDENT TESTING 2LOD

RENDICONTATI NEL TOOL 360 RISK OP

1) Esito controlli 1LoD

Controllo	Descrizione	Periodicità	Conformità 1H2024	Conformità 2H2024	Conformità 1H2025
F_CPL_PIC-04/A_BNL/A_12371259-01-GR	OTP - Claims Management controllo di I livello su Reclami e Repliche	SEM	R	R	R
B_12371259_DMT-G40.13_C1.1	ITP - Verifica dell'avvenuta sottoscrizione della dichiarazione manleva da parte del cliente	SEM	R	R	R
B_12371259_DMT-G5.18_C1306	ITP - Correttezza della pubblicazione del rendiconto annuale sull'attività di gestione dei reclami	ANN	–	R	previsto entro 30/04/2026

Legenda:
R= Reliable
GS = Generally reliable
MS = Marginally Reliable
NR= Not reliable

2) Esito controlli 2LoD

Controllo	Descrizione	Periodicità	Conformità 1H2024	Conformità 2H2024	Conformità 1H2025*
F_1001043_BNL_PIC_2024_GR001_REPERFORMANCE (Qualitative control)	L'obiettivo del controllo è raggiunto quando il processo di trattamento dei Reclami è conforme alle Norme applicabili e alle procedure interne ed è efficace; e quando le questioni sollevate dai Reclami sono oggetto di azioni correttive che vengono successivamente monitorate	SEM	R	R	R
F_1001043_BNL_PIC_2024_GR001_REPERFORMANCE (Sampling control)	OTP - Claims Management controllo di I livello su Reclami e Repliche	SEM	R	R	R
F_1001043_BNL_PIC_2024_GR001_VERIFICATION (Sampling control)	OTP - Claims Management controllo di I livello su Reclami e Repliche	SEM	R	GR*	R

Legenda:
R= Reliable
GS = Generally reliable
MS = Marginally Reliable
NR= Not reliable

* 2: frequency of execution almost respected (delay still within the tolerancy period defined) , Il controllo è stato eseguito entro la fascia temporale di tolleranza (validation date: entro 21/05/2025 invece che entro 01/05/20225)