

# RENDICONTO ANNUALE 2024 SULLA GESTIONE DEI RECLAMI

CPE – ADVOCACY, CJ & CLAIMS  
Roma, marzo 2025



**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 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.

## CONTESTAZIONI RICEVUTE PER TIPOLOGIA E MERCATO 2023/2024

### Contestazioni per Tipologia

	2024	%	2023	%	2024 / 2023
Reclami e repliche	10.569	86%	10.024	86%	+5%
Esposti Bdl-Ivass-Consob-Agdpd	809	7%	836	7%	-3%
Ricorsi Abf-Acf	564	4%	482	4%	+17%
Mediazioni	279	3%	328	3%	-15%
Totale	12.221	100%	11.670	100%	+5%

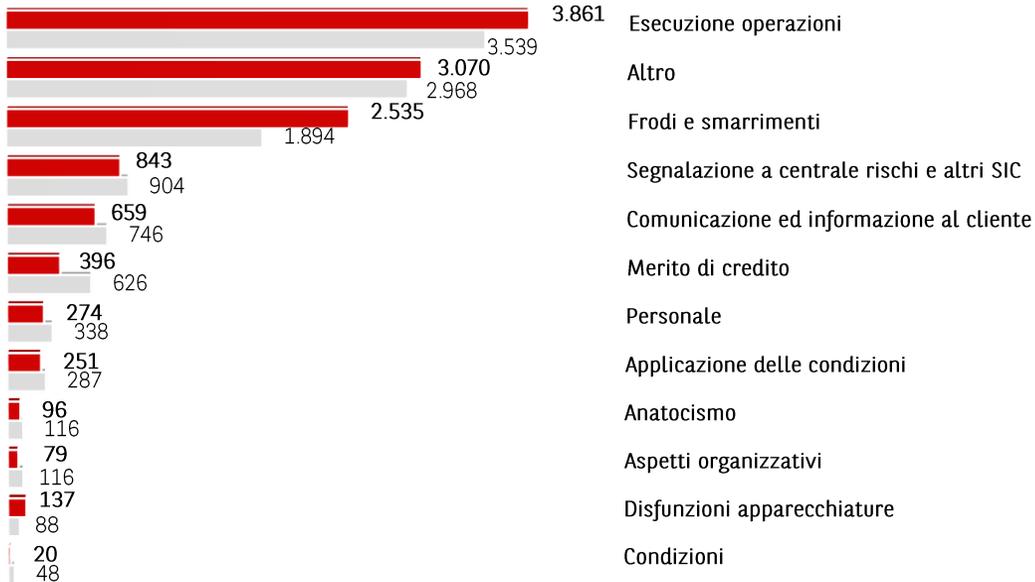
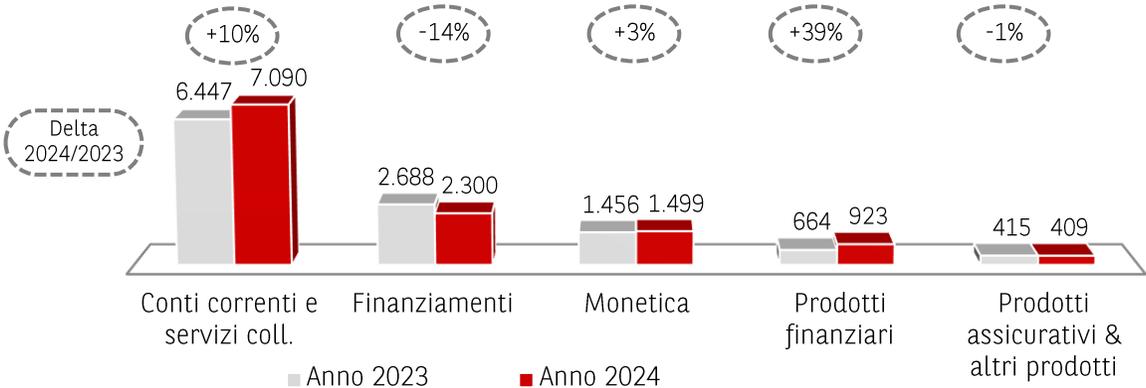
### Contestazioni per Mercato

	2024	%	2023	%	2024 / 2023
Privati	10.519	86%	10.000	86%	+5%
Small Business	1277	11%	1.332	11%	-4%
Corporate	150	1%	135	1%	+11%
Non Cliente/Altro	275	2%	203	2%	+35%
Totale	12.221	100%	11.670	100%	+5%

- Nel corso del 2024, si è registrato un'aumento delle contestazioni pervenute del 5% rispetto allo scorso anno.
- In particolare gli esposti sono calati del 3% e le mediazioni del 15%, mentre sono aumentati reclami, repliche e ricorsi ABF/ACF.
- L'86% delle contestazioni ha riguardato clienti persone fisiche, in aumento del +5%. Sono in aumento anche le contestazioni provenienti dai clienti Corporate, (+11%) mentre sono in diminuzione quelle provenienti da Small Business (-4%).

*Contestazioni ed eventi ricevuti nell'anno solare*

# CONTESTAZIONI RICEVUTE PER PRODOTTO E MOTIVAZIONE 2023/2024

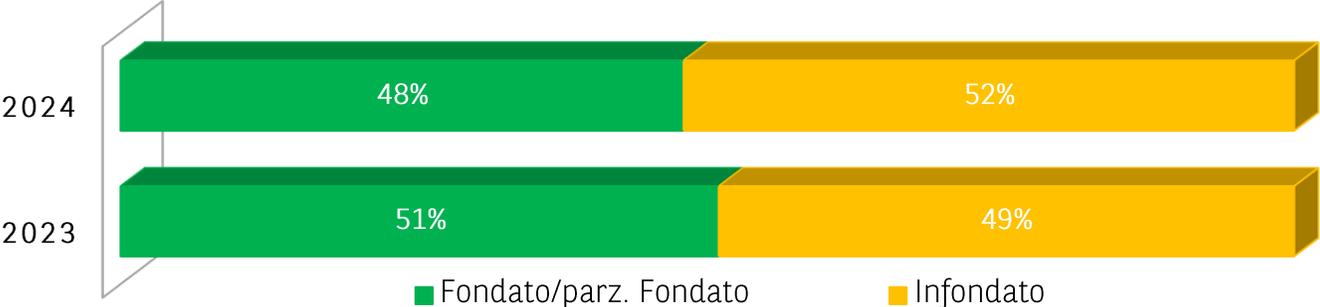


- In crescita le contestazioni su conti correnti e servizi collegati (+10%), prodotti finanziari (+39%). In diminuzione quelle su finanziamenti (-14%) e prodotti assicurativi (-1%).
- Le principali motivazioni di contestazione riguardano i ritardi e gli errori nell'esecuzione delle operazioni, in aumento del 12% e le frodi, con una crescita significativa del 34%.
- Per quanto riguarda la classificazione «Altro» essa è composta per il 44% dalle successioni, per il 13% da tematiche relative ai pignoramento c/o terzi, per il 9% dalla sicurezza finanziaria.

Contestazioni ed eventi ricevuti nell'anno solare

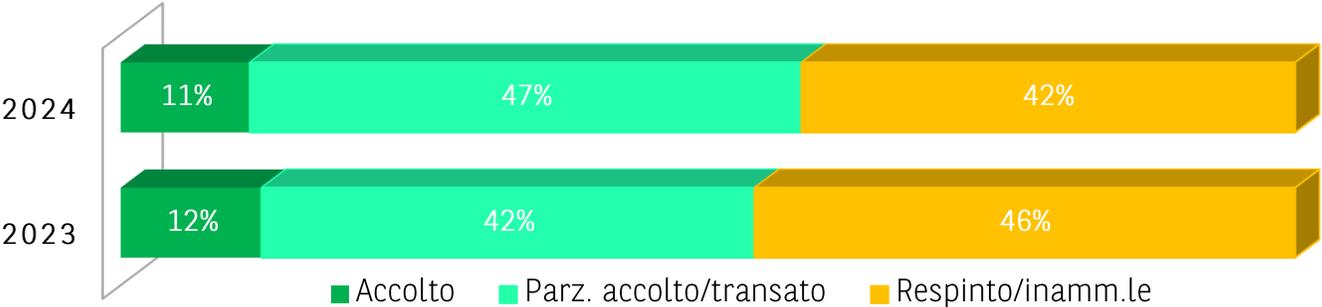
# ESITO DI RECLAMI REPLICHE E RICORSI 2023-2024

## Reclami e repliche



- Nel 2024 sono leggermente aumentati i reclami/ repliche infondati, poco sopra il 50% del totale.
- I ricorsi ABF/ACF decisi nell'anno 2024 hanno visto il completo accoglimento delle ragioni della clientela soltanto nell' 11% dei casi, in leggera diminuzione rispetto al 12% dell'anno precedente; nel 47% dei casi l'accoglimento è stato parziale o si è giunti ad un accordo prima della decisione. In calo dal 46% al 42% le decisioni favorevoli per la Banca.

## ABF e ACF



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

## MODALITÀ E CANALI A DISPOSIZIONE DEI CLIENTI PER LA PRESENTAZIONE DELLE CONTESTAZIONI

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 prodotti/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:

tramite un form web presente sui siti [bnl.it](http://bnl.it) e [hellobank.it](http://hellobank.it), per e-mail a: [reclami@bnlmail.com](mailto:reclami@bnlmail.com); per posta certificata a: [reclami@pec.bnlmail.com](mailto: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](http://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.