

La Gestione delle Contestazioni 2016

Maggio 2017



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 2016 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 Concorrenza e del Mercato, all'Autorità Garante della Protezione dei dati Personali
- Gli esposti alle Autorità di Vigilanza: Banca d'Italia, Consob, Ivass
- Le istanze di mediazione

Nel 2016 le contestazioni sono state poco più di 9.000, in leggera crescita rispetto al 2015

Contestazioni per Tipologia

Contestazioni	Anno 2015	Anno 2016	Delta 2016/2015
Reclami e repliche	6.168	7.155	16%
Esposti	595	527	-11%
Ricorsi	295	302	2%
Mediazioni	1.650	1.089	-34%
Totale	8.708	9.073	4%

- il confronto tra il 2016 e il 2015 evidenzia una sostanziale invarianza dei Ricorsi ed un leggero decremento degli esposti; in forte riduzione le mediazioni

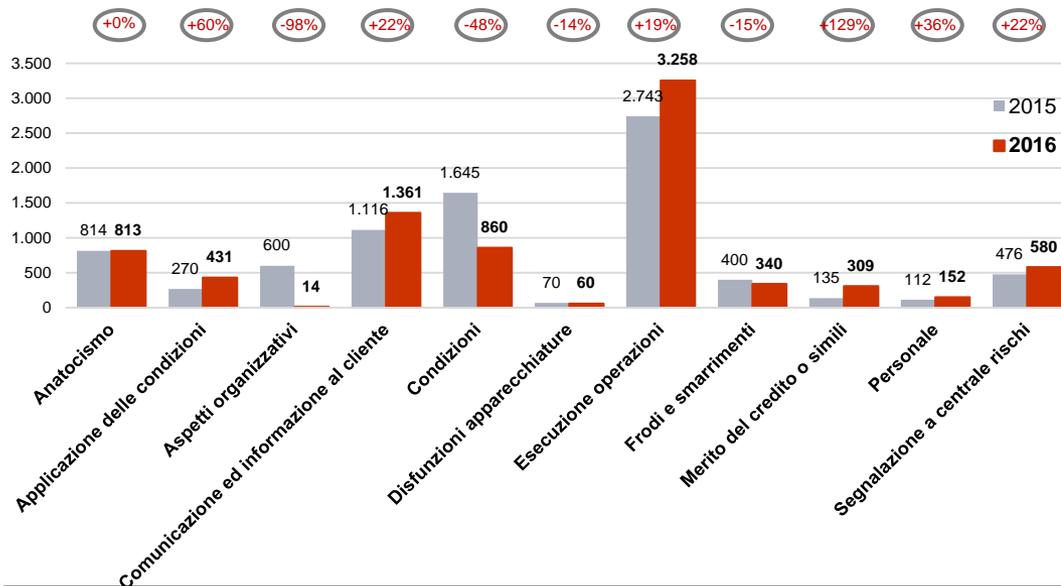
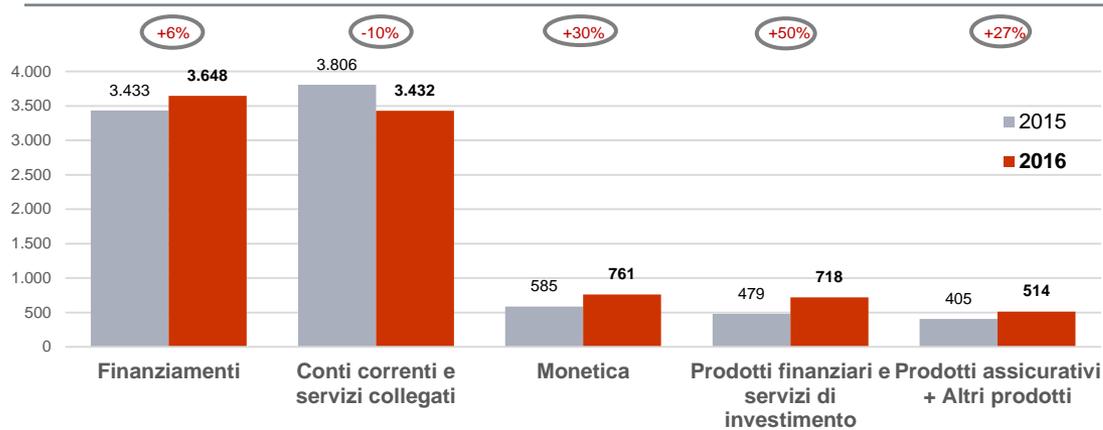
Contestazioni per Mercato

Tipologia clienti	Anno 2015	%	Anno 2016	%	Delta 2015/2016
Privati	6.252	72%	6755	74%	8%
Small Business	1.533	18%	1561	17%	0%
Corporate	748	9%	630	7%	-2%
Non clienti/altro	175	2%	127	1%	-1%
Totale	8.708	100%	9073	100%	4%

- la distribuzione tra i Mercati evidenzia, nel 2016, un leggero aumento delle contestazioni provenienti dalla Clientela «Privati»



Distribuzione delle contestazioni per prodotto e motivazioni

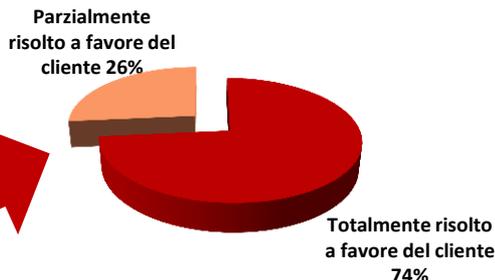
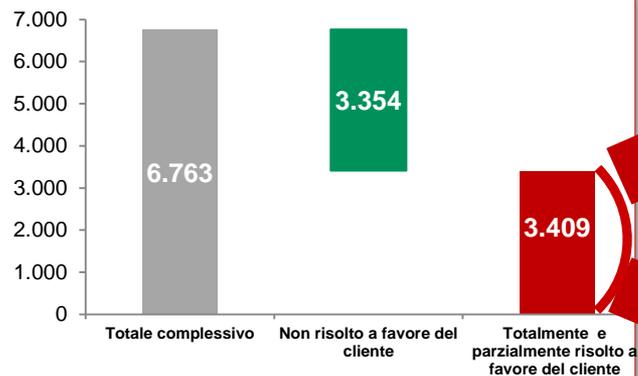


Il 40% delle contestazioni è relativo ai finanziamenti, in relazione ai quali si lamenta per lo più l'applicazione di interessi anatocistici (ammortamento alla francese), la presunta usura e ritardi nelle rinegoziazioni. Seguono i conti correnti e servizi collegati, con una percentuale pari al 38% di contestazioni circa l'applicazione di interessi anatocistici e ritardi nell'estinzione dei rapporti. In ambito Monetica (8% del totale), i clienti lamentano per lo più presunte frodi - fenomeno in calo rispetto al 2015 - la ritardata e/o la mancata chiusura dei rapporti e il disconoscimento delle posizioni debitorie. L'inadeguatezza dell'informativa preventiva alle operazioni e la difformità dell'operazione rispetto al profilo del cliente, sono le principali motivazioni delle contestazioni su Prodotti e Servizi di investimento.

Si evidenzia un forte incremento dei reclami sul merito del credito, dovuto in particolare a ritardi e/o mancati accoglimenti delle richieste di affidamento/finanziamento/rinegoziazione dei mutui. Al contrario, si nota un netto miglioramento in ambito «aspetti organizzativi», intesi come code, tempi di attesa allo sportello, turn over del personale troppo frequente.

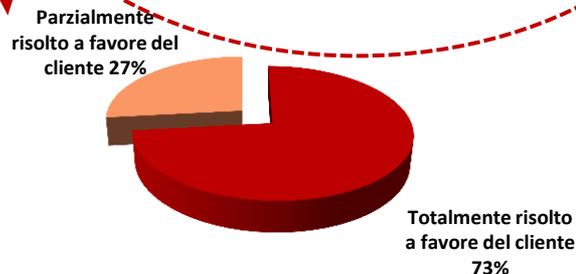
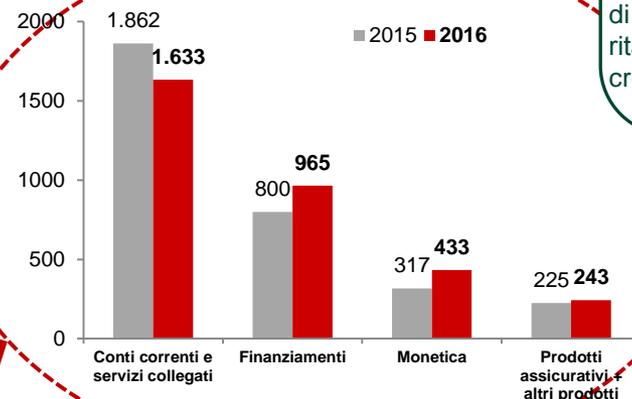
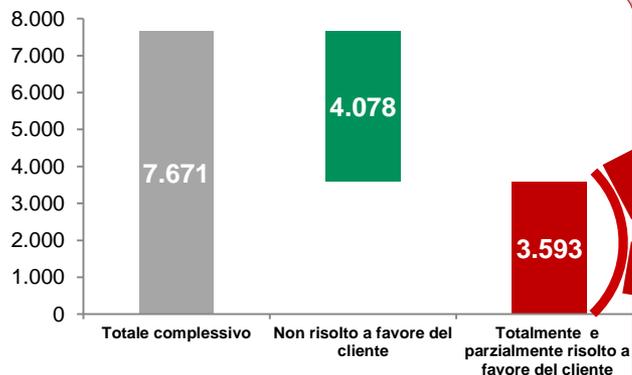
Reclami, Repliche, Esposti , soluzioni per il Cliente

Soluzioni per il Cliente 2015



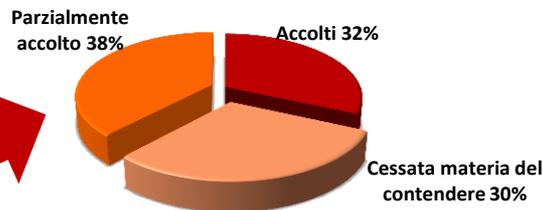
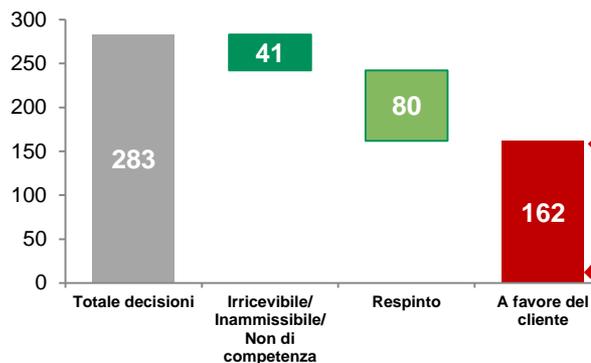
In leggera riduzione nel 2016, rispetto al 2015, le contestazioni risolte a favore dei clienti (dal 50% al 47% circa). In entrambi i periodi considerati, le risposte favorevoli riguardano per lo più la mancata o ritardata chiusura dei rapporti di conto corrente, la rinegoziazione dei finanziamenti, il disconoscimento di posizioni debitorie a seguito di ritardi nell'estinzione di carte di credito.

Soluzioni per il Cliente 2016



Ricorsi Abf – esito decisioni pervenute

Decisioni Abf 2015



Anche per i Ricorsi all'Arbitro Bancario e Finanziario, le decisioni a favore del cliente o il riconoscimento della cessata materia del contendere, risultano in leggera riduzione (dal 57% al 55% circa). In entrambi i periodi considerati le decisioni favorevoli ai clienti riguardano i casi di rimborso di importi a seguito di frodi su carte.

Decisioni Abf 2016

