

# La Gestione delle Contestazioni 2017

Marzo 2018



**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 2017 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 2017 le contestazioni sono state 9.400, in crescita rispetto al 2016

## Contestazioni per Tipologia

Contestazioni	Anno 2017	Anno 2016	Delta 2017/2016
Reclami e repliche	7.857	7.155	10%
Esposti	417	527	-21%
Ricorsi	366	302	21%
Mediazioni e Accordi Stragiudiziali	769	1.089	-29%
<b>Totale</b>	<b>9.409</b>	<b>9.073</b>	<b>4%</b>

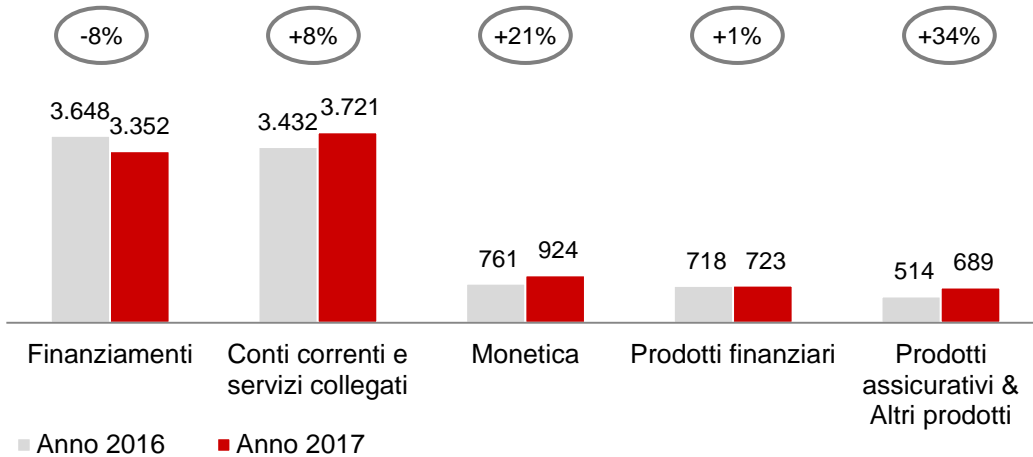
- Il confronto tra il 2017 e il 2016 evidenzia un decremento degli esposti del 21% ed un pari incremento dei Ricorsi; a quest'ultimo incremento hanno contribuito 25 Ricorsi Acf, istituiti nel gennaio 2017.

## Contestazioni per Mercato

Tipologia clienti	Anno 2017	%	Anno 2016	%	Delta 2017/2016
Privati	7.308	78%	6.755	75%	8%
Small Business	1.488	16%	1.561	17%	-5%
Corporate	466	5%	630	7%	-26%
Non Cliente/Altro	147	1%	127	1%	16%
<b>Totale</b>	<b>9.409</b>	<b>100%</b>	<b>9.073</b>	<b>100%</b>	<b>4%</b>

- La distribuzione tra i Mercati evidenzia, nel 2017, un leggero aumento delle contestazioni provenienti dalla Clientela «Privati»

# Distribuzione delle contestazioni per prodotto e motivazioni



La distribuzione delle contestazioni per tipologia di prodotto mostra un **aumento del peso relativo dei conti correnti**, ed una pari **riduzione dei finanziamenti**. Da evidenziare l'aumento del peso percentuale delle contestazioni relative ai **prodotti assicurativi**, per effetto dell'entrata in vigore del Provvedimento Ivass n° 46 /2016, che attribuisce agli Intermediari Bancari la gestione delle contestazioni relative alla vendita delle polizze.

**I conti correnti ed i servizi collegati coprono circa il 40%** del totale delle contestazioni, che sono relative per lo più alla **mancata /ritardata estinzione rapporti e a ritardi nell'esecuzione delle operazioni**.

Il **36%** delle contestazioni è relativo ai **finanziamenti**, in relazione ai quali si lamenta per lo più l'applicazione di **interessi anatocistici**, la **presunta applicazione di tassi usurari**, la **pubblicità ingannevole sull'applicazione del Taeg** e **disservizi** relativi alle rinegoziazioni e alle surroghe dei mutui.

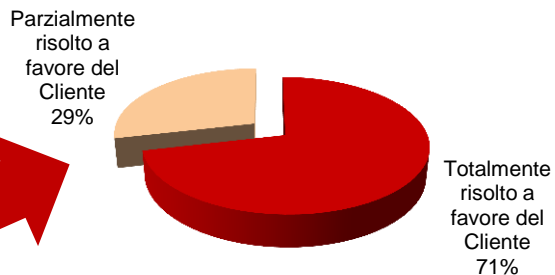
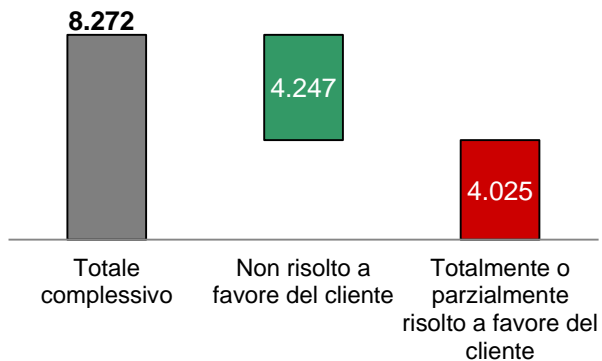
In ambito **Monetica (10% del totale)**, i clienti lamentano per lo più presunte frodi e la ritardata e/o la mancata chiusura dei rapporti.

Il peso dei **prodotti finanziari e servizi di investimento è pari all'8%**; fra questi, il 25% circa riguarda l'esecuzione di operazioni ritenute inappropriate e inadeguate rispetto al profilo del cliente e la mancata adeguatezza dell'informativa preventiva all'operazione



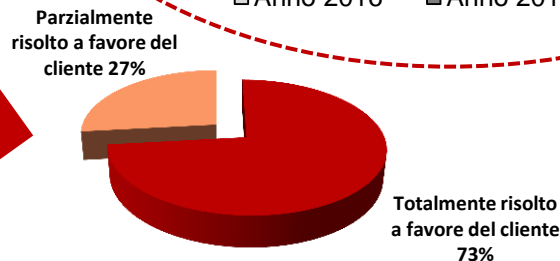
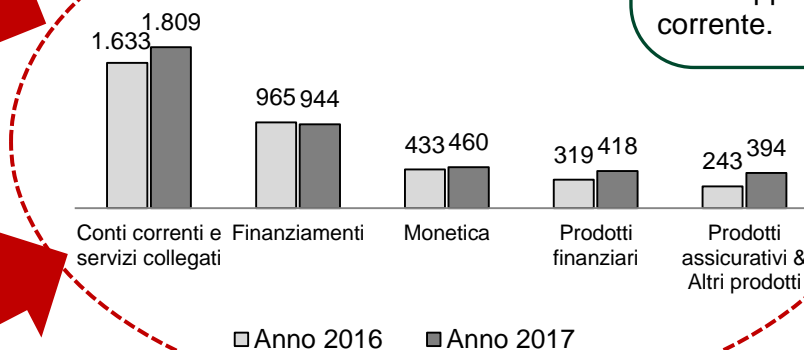
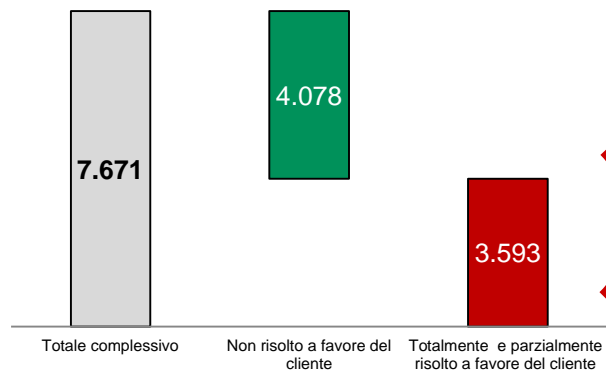
# Reclami, Repliche, Esposti , soluzioni per il Cliente

## Soluzioni per il Cliente 2017



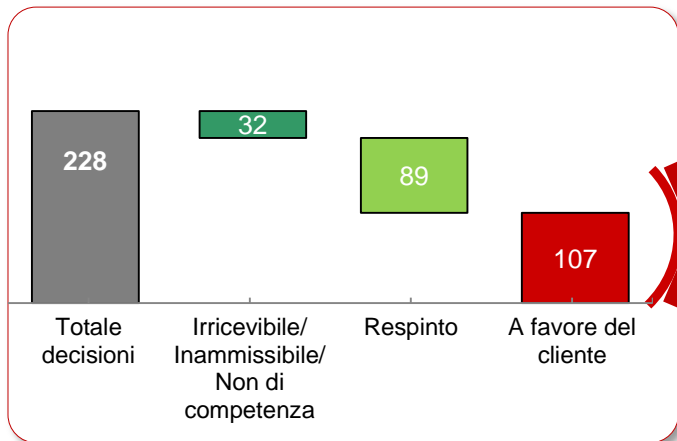
In leggero aumento le contestazioni risolte a favore dei clienti (dal 47% al 49% circa). Nel 2017 le risposte favorevoli riguardano per lo più la mancata, ritardata o errata esecuzione operazioni, compresa la chiusura dei rapporti di conto corrente.

## Soluzioni per il Cliente 2016

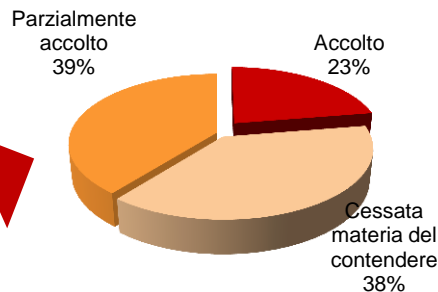
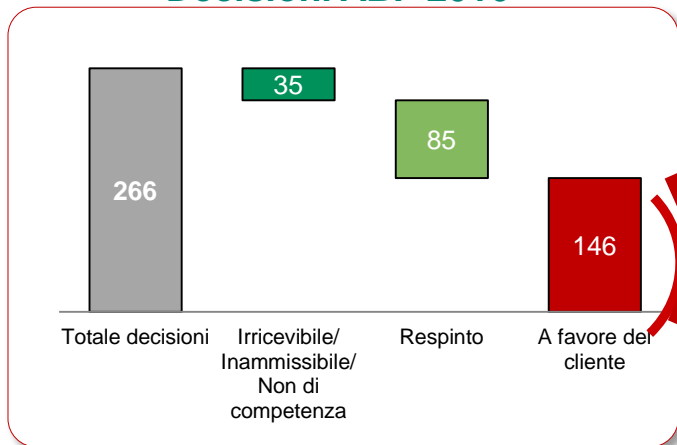


# Ricorsi ABF – esito decisioni pervenute

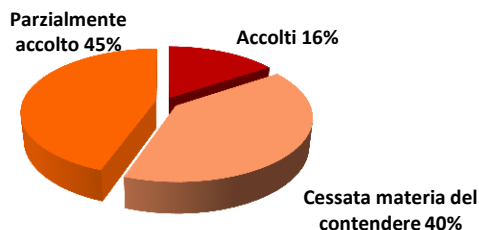
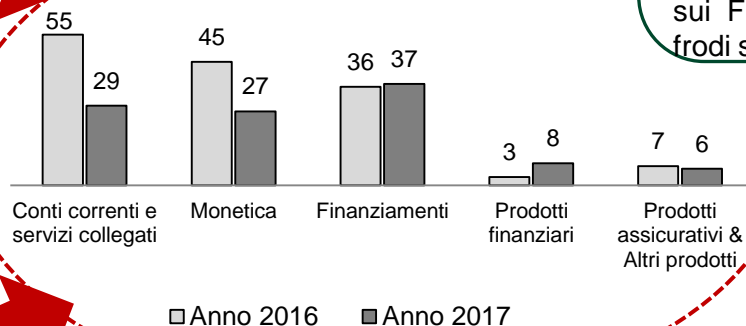
## Decisioni ABF 2017



## Decisioni ABF 2016



Per i Ricorsi all'Arbitro Bancario e Finanziario, le decisioni a favore del cliente risultano in riduzione (dal 55% al 47% circa). Le risposte favorevoli riguardano soprattutto la mancata, ritardata o errata esecuzione operazioni sui Conti e sui Finanziamenti e le frodi sulla monetica.



# Ricorsi ACF– esito decisioni pervenute

Le decisioni su ricorsi ACF ricevute per Bnl sono state in totale 7, di cui 5 accolte e 2 respinte

## Decisioni ACF 2017

