

La Gestione delle Contestazioni 2020

Marzo 2021



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 2020 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 Protezione dei dati Personali
- Gli esposti alle Autorità di Vigilanza: Banca d'Italia, Consob, Ivass
- Le istanze di mediazione e gli accordi stragiudiziali.

Nel 2020 le contestazioni sono state 12.511, con un aumento del 26% rispetto al 2019, causato in larga parte dalle difficoltà legate all'emergenza Covid.

Contestazioni per Tipologia

Contestazioni	Anno 2020		Anno 2019		Delta 2020/2019
		%		%	
Reclami e repliche	10.666	85%	8.564	83%	25%
Esposti Bki- Ivass-Consob	911	7%	421	4%	116%
Ricorsi Abf-Acf-Agdpd	602	5%	495	4%	22%
Mediazioni e Accordi Stragiudiziali	332	3%	478	8%	-31%
Totale	12.511	100%	9.958	100%	26%

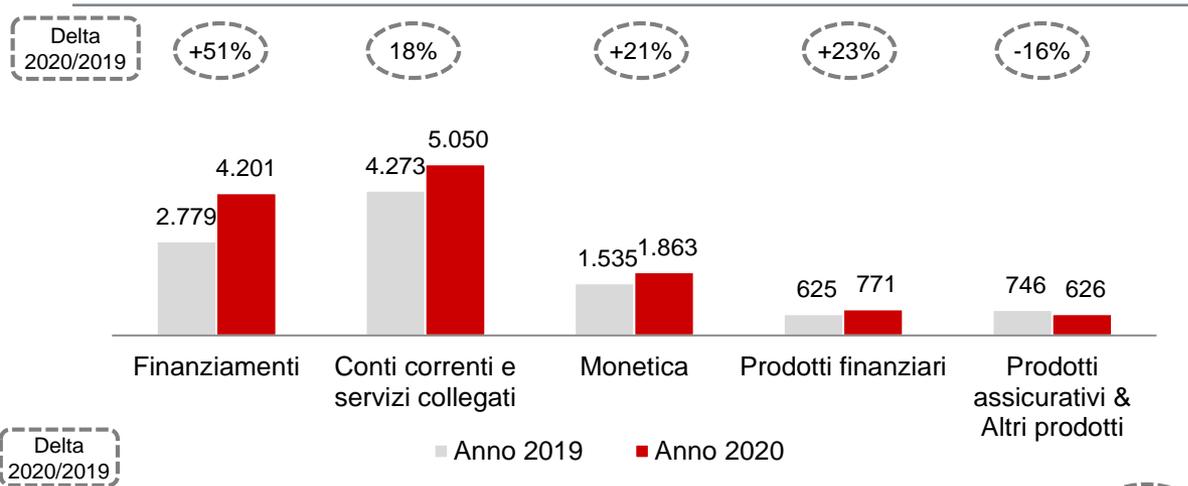
Contestazioni per Mercato

Tipologia clienti	Anno 2020		Anno 2019		Delta 2020/2019
		%		%	
Privati	10.639	85%	8.184	82%	30%
Small Business	1.484	12%	1.347	14%	10%
Corporate	220	2%	282	3%	-22%
Non Cliente/Altro	168	1%	145	1%	16%
Totale	12.511	100%	9.958	100%	26%

- Il confronto tra il 2020 e il 2019 vede un aumento degli Esposti particolarmente rilevante, dovuto per il 40% alle tematiche direttamente o indirettamente correlate al Covid. L'aumento dei Ricorsi all'Arbitro Bancario e Finanziario (+25% circa), è attinente per lo più alle frodi perpetrate on line o con carte di pagamento. I ricorsi all'Arbitro per le Controversie Finanziarie sono stati 25, in riduzione di 6 unità rispetto al 2019 e relativi principalmente ad operazioni su prodotti finanziari non adeguate. Si conferma, come per lo scorso anno, il trend in diminuzione delle Mediazioni.

- La distribuzione tra i Mercati evidenzia una riduzione del 22% per la clientela Corporate.

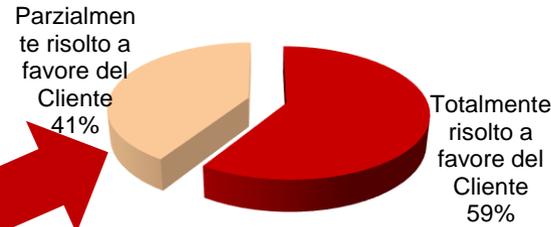
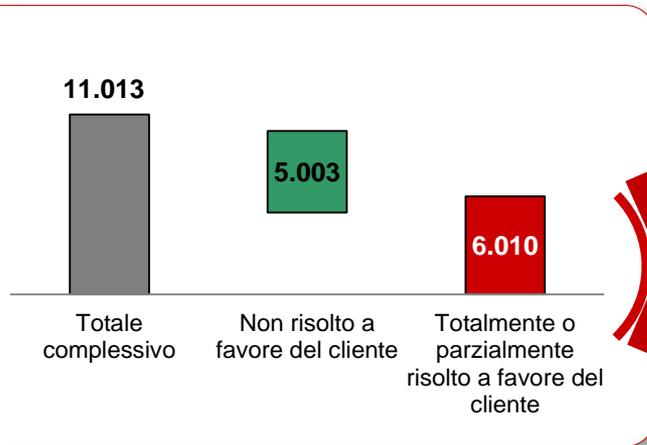
Distribuzione delle contestazioni per prodotto e motivazioni



- L'emergenza sanitaria dovuta alla pandemia è stata la causa preponderante dell'aumento delle contestazioni, manifestando i suoi effetti sia direttamente, per le agevolazioni governative in ambito finanziamenti, (+51%) che indirettamente, attraverso l'innesco nei processi aziendali di varie componenti di complessità, derivanti dalle restrizioni imposte dai vari DPCM.
- Nel complesso le contestazioni riconducibili direttamente all'emergenza sanitaria sono state circa 1350 (poco più del 10% del totale). La maggior parte delle problematiche, classificate con la generica categoria del «merito del credito», sono attinenti alle agevolazioni sui mutui. L'emergenza ha avuto inoltre, soprattutto nel periodo del lockdown (marzo-maggio), impatti anche sugli aspetti organizzativi, (cfr le voci «Personale», (+51%) e Aspetti Organizzativi», (+36%))
- L'altro fenomeno di rilievo riguarda l'incremento delle frodi sui pagamenti on line che, già in fase pre-covid, rappresentavano la prima causa di crescita delle contestazioni. Tale incremento riflette la crescita degli attacchi informatici subiti dai clienti degli istituti di credito nel corso del 2020.

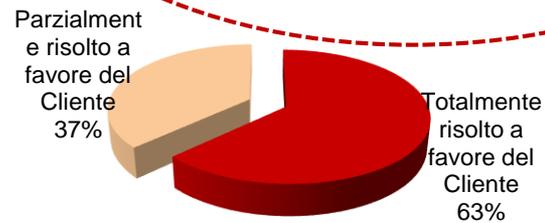
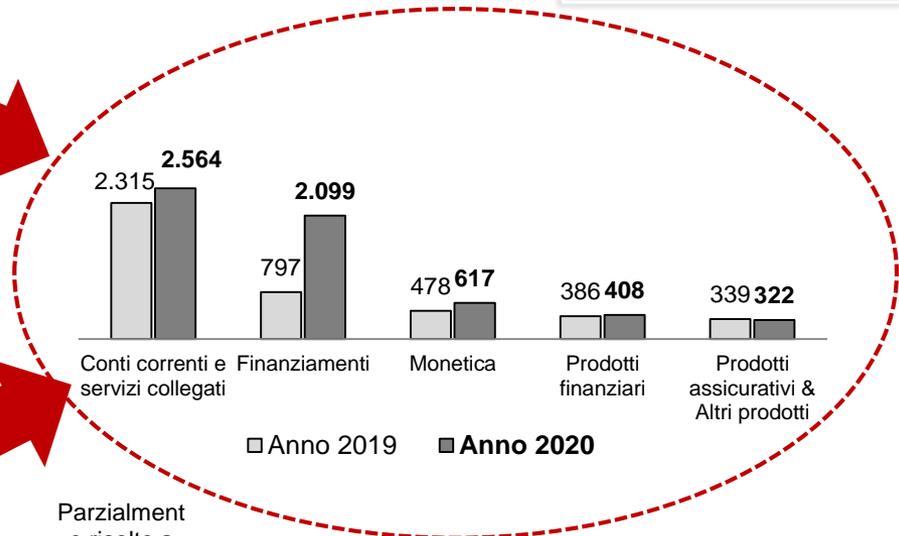
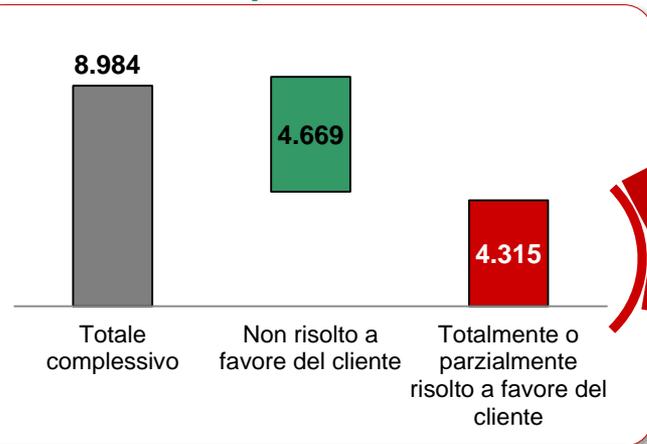
Reclami, Repliche, Esposti , soluzioni per il Cliente

Soluzioni per il Cliente 2020



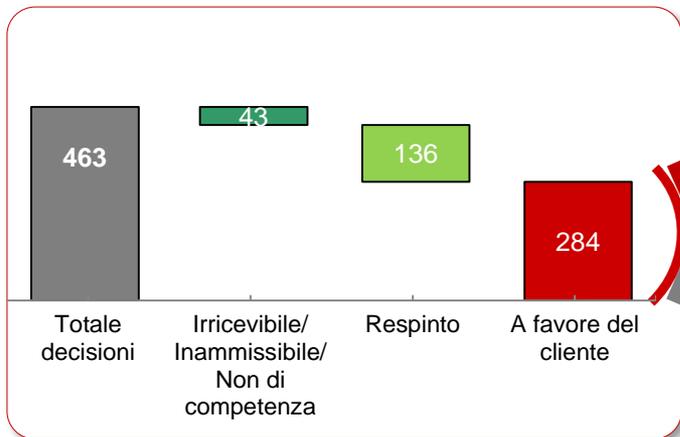
Nel 2020 i reclami, le repliche e gli esposti risolti a favore dei clienti, riguardano per lo più le tematiche correlate alle agevolazioni creditizie governative e errori o ritardi nell'operatività in ambito conti correnti e servizi collegati

Soluzioni per il Cliente 2019

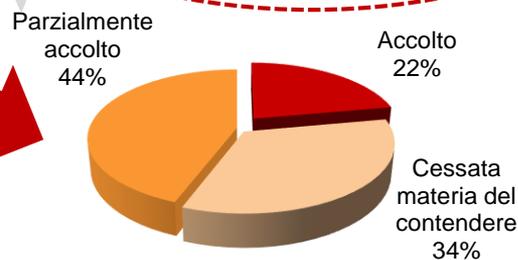
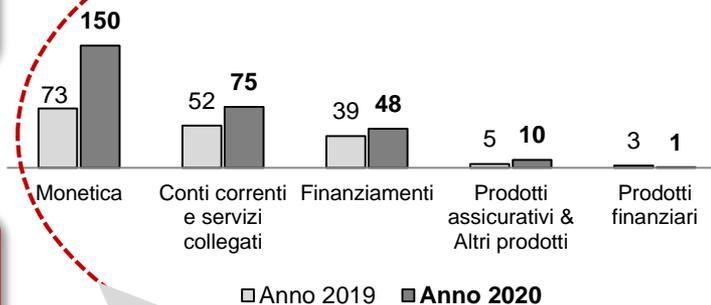
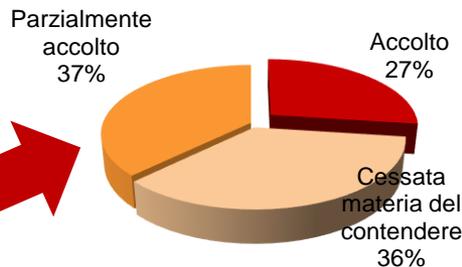
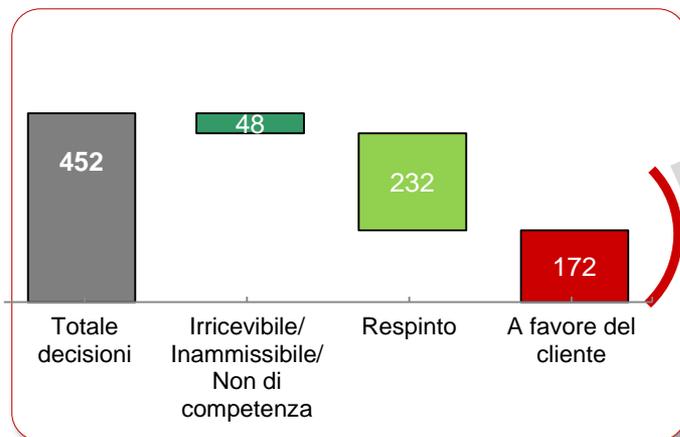


Ricorsi ABF – esito decisioni pervenute

Decisioni ABF notificate nel 2020



Decisioni ABF notificate nel 2019



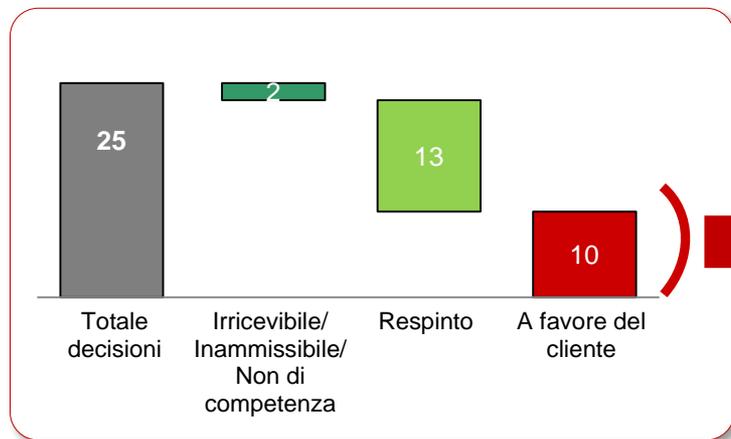
Nel 2020 sono stati ricevuti **574 Ricorsi dell'Arbitro Bancario e Finanziario** (462 nel 2019), oltre la metà dei quali, presentati a fronte di Frodi on line e con carte di pagamento.

Le decisioni notificate nel 2020 sono state **463**.

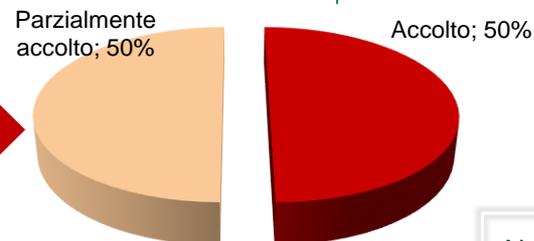
Le principali motivazioni di soccombenza (accolto totalmente o parzialmente e cessata materia del contendere) sono le stesse dello scorso anno; nello specifico: frodi on line e con carte di pagamento (63%, nel 2020 e poco meno del 50% nel 2019); errate segnalazioni in CR e nei Sic (6% del totale per entrambi i periodi); errori sull'operatività per c/c e per finanziamenti (6% nel 2020 e circa il 10% nel 2019).

Ricorsi ACF– esito decisioni pervenute

Decisioni ACF notificate nel 2020



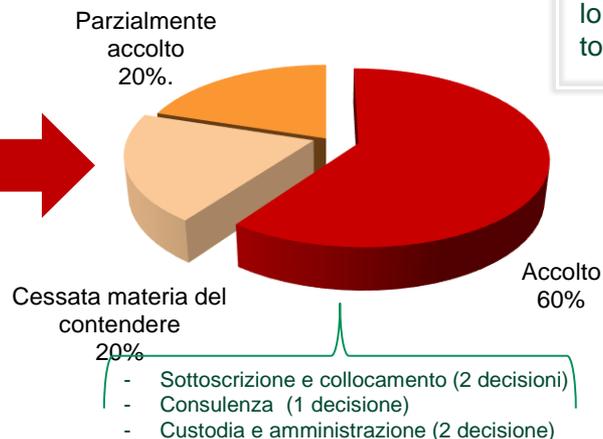
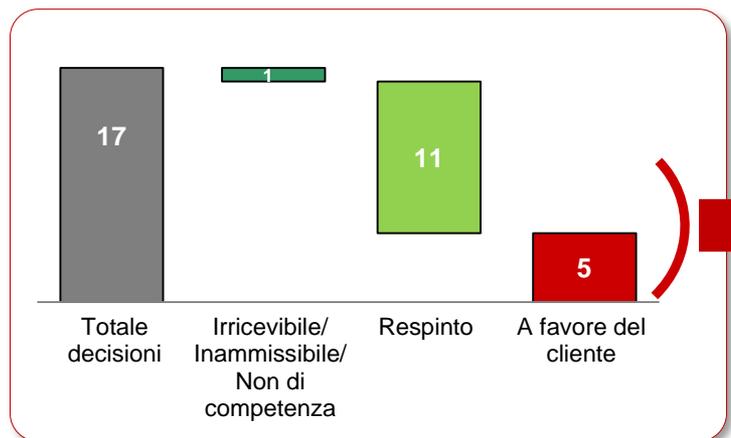
- Operazioni non adeguate/non autorizzate (2 decisioni)
- Informativa preventiva o successiva non adeguata (4 decisioni)
- Mancata consegna documentazione (2 decisioni)
- Rendimenti insoddisfacenti e mancata esecuzione degli ordini (2 decisioni)



Nel 2020 sono stati **ricevuti 25 Ricorsi** da parte dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie (31 nel 2019).

Le decisioni notificate a favore della clientela sono state **10** (5 lo scorso anno), di cui 5 accolte totalmente, 5 parzialmente.

Decisioni ACF notificate nel 2019



- Sottoscrizione e collocamento (2 decisioni)
- Consulenza (1 decisione)
- Custodia e amministrazione (2 decisioni)