



Milano, 5 aprile 2024

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2023

Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (BBVA), S.A. – Succursale italiana

Corso Giacomo Matteotti, 10, 20121 - Milano

Numero di telefono: 800172639

Sito Web: www.bbva.it

Indirizzo e-mail: servizioclienti@bbva.it

Iscritta nel registro della Banca d'Italia con il n. 3576

Numero di iscrizione nel registro delle imprese: 06862150155

Premessa

Il presente Rendiconto è predisposto ai sensi delle disposizioni di vigilanza della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 (e successive modifiche ed integrazioni) in materia di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" e fornisce una relazione di sintesi dell'attività di gestione dei reclami condotta da BBVA nel corso del 2021.

La corretta, efficace e tempestiva trattazione dei reclami costituisce per BBVA un elemento imprescindibile per garantire la sana e prudente gestione delle relazioni con la clientela: un'attenta analisi dei reclami ricevuti consente infatti alla Banca di individuare tempestivamente possibili disservizi e aree suscettibili di miglioramento, mentre un'adeguata gestione del riscontro al cliente - aderente alla normativa di riferimento e ai più aggiornati orientamenti della giurisprudenza e dell'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) - offre alla Banca l'opportunità di rafforzare la relazione con la clientela, mitigando nel contempo i potenziali rischi reputazionali e di conformità. Per tali ragioni, la trattazione dei reclami è affidata a un ufficio reclami indipendente dalle strutture preposte alla commercializzazione dei servizi, coadiuvato da una struttura interna - anch'essa indipendente dalle aree di *business* - dedicata alla gestione delle pratiche di istruttoria dei reclami ricevuti.

Reclami ricevuti nel corso del 2023

Nel corso del 2023, BBVA ha complessivamente ricevuto dai propri clienti 1.370 reclami, comprensivi di successivi reiteri di un medesimo reclamo da parte dello stesso cliente, di cui:

- 849 hanno riguardato l'operatività dei conti correnti per consumatori offerti da BBVA (in particolare: blocco dell'operatività, recesso unilaterale della Banca);
- 337 hanno riguardato gli strumenti e servizi di pagamento offerti da BBVA (in particolare: esecuzione e disconoscimento di operazioni di pagamento; esecuzione di bonifici; utilizzo della carta di debito);
- 3 hanno riguardato i conti deposito;
- 18 hanno riguardato il mancato accesso o l'operatività di prodotti di credito al consumo offerti da BBVA;
- 162 hanno riguardato altre tematiche (in particolare: promozioni commerciali, organizzazione interna e assistenza al cliente);
- 1 ha riguardato la prestazione del servizio di investimento di ricezione e trasmissione di ordini su fondi di investimento armonizzati.

La tabella seguente fornisce un'illustrazione di sintesi dei reclami ricevuti e trattati e del relativo esito:

Ambito di riferimento del reclamo	Numero di reclami ricevuti	Reclami accolti	Reclami parzialmente accolti	Reclami non accolti	Percentuale sul totale
Conto corrente	849	340	61	448	61,82%
Conto deposito	3	1	0	2	0,21%
Servizi di pagamento	337	75	18	244	24,59%
Finanziamenti	18	4	2	12	1,53%

Servizi di investimento	1	0	0	1	0,21
Altro	162	63	7	92	11,75
Totale	1370	484	88	797	100%

Nel medesimo periodo, BBVA ha inoltre ricevuto 372 contestazioni, comprensive di successivi reiteri di una medesima contestazione da parte dello stesso soggetto, trasmesse da persone fisiche e giuridiche con cui BBVA non intratteneva, al momento della ricezione della contestazione, alcun rapporto contrattuale. La grande maggioranza delle contestazioni ha avuto ad oggetto operazioni di pagamento accreditate su conti correnti BBVA a seguito di frode o errore. Nessuna delle contestazioni è stata accolta.

La Banca ha ricevuto 230 esposti trasmessi alla Banca d'Italia, ai quali è stato fornito puntuale riscontro, anche in chiave di aggiornamento e approfondimento laddove richiesto dall'Autorità di vigilanza o laddove il cliente avesse precedentemente o contestualmente inviato reclamo alla Banca.

Nel corso del 2023, la Banca è stata infine convenuta in 51 procedimenti dinanzi all'ABF, dei quali:

- 30 sono stati decisi con esito favorevole per la Banca o dichiarati estinti per improcedibilità o rinuncia del ricorrente;
- 1 è stato deciso in senso parzialmente sfavorevole per la Banca;
- 13 sono stati decisi in senso sfavorevole per la Banca, che non ha ritenuto di adempiere a una di tali decisioni;
- 7 sono ancora in attesa di definizione.

I reclami ricevuti sono stati presi in carico ed evasi con un tempo medio di risposta di circa 23 giorni di calendario (arrotondati per eccesso). La Banca ha risposto in un tempo superiore rispetto ai tempi massimi di evasione previsti dalla normativa vigente (60 giorni di calendario per i servizi bancari e finanziari, 15 giorni lavorativi per i servizi di pagamento) a un totale di n. 210 reclami (70 reclami in materia di servizi bancari e 140 reclami in materia di servizi di pagamento). La Banca ha tempestivamente assunto iniziative specificamente volte ad



abbassare i tempi di risposta ai reclami: in questo senso, nel primo trimestre del 2024 il tempo medio di risposta è stato ridotto a 14 giorni di calendario.

BBVA - Succursale italiana

Ufficio Reclami