



Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2024

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 2024.

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 e riscontrati nel corso del 2024

Nel corso del 2024, BBVA ha complessivamente ricevuto, dai propri clienti o da persone fisiche e giuridiche con cui BBVA non intratteneva al momento della ricezione della contestazione alcun rapporto contrattuale, e riscontrato n. 1.591 reclami, comprensivi di successivi reiteri di un medesimo reclamo da parte dello stesso cliente, di cui:

- 677 hanno riguardato l'operatività dei conti correnti per consumatori offerti da BBVA (in particolare: blocco dell'operatività, recesso unilaterale della Banca);
- 717 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);
- 5 hanno riguardato i conti deposito;
- 31 hanno riguardato il mancato accesso o l'operatività di prodotti di credito al consumo offerti da BBVA, ivi inclusi i prodotti di credito immobiliare ai consumatori;
- 158 hanno riguardato altre tematiche (in particolare: promozioni commerciali, organizzazione interna e assistenza al cliente);
- 3 hanno 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	677	298	15	364	42,55%
Conto deposito	5	3	0	2	0,32%
Servizi di pagamento	717	74	24	619	45,01%
Finanziamenti	31	3	0	28	2,00%

Servizi di investimento	3	1	1	1	0,19%
Altro	158	53	9	96	9,93%
Totale	1591	432	49	1110	100%

La Banca ha ricevuto 400 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 2024, la Banca è stata infine convenuta in 220 procedimenti dinanzi all'ABF, dei quali:

- 114 sono stati decisi con esito favorevole per la Banca o dichiarati estinti per improcedibilità, rinuncia del ricorrente o cessazione della materia del contendere;
- 54 sono stati decisi in senso parzialmente sfavorevole per la Banca;
- 52 sono stati decisi in senso sfavorevole per la Banca, che non ha ritenuto di adempiere a n. 33 di tali decisioni.

I reclami ricevuti sono stati presi in carico ed evasi con un tempo medio di risposta di circa 14 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. 180 reclami, di cui n. 67 non soggetti alla normativa PSD2 e n. 113 soggetti alla normativa PSD2.

BBVA - Succursale italiana

Ufficio Reclami