



Milano, 31 marzo 2022

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2021

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 2021

Nel corso del 2021 BBVA ha complessivamente ricevuto dai propri clienti 73 reclami, comprensivi di successivi reiteri di un medesimo reclamo da parte dello stesso cliente,

di cui:

- 39 sono stati accolti;
- 34 non sono stati accolti.

Nel medesimo periodo, la Banca ha altresì riscontrato un esposto presentato alla Banca d'Italia, relativo tuttavia all'operatività di un conto corrente aperto in Spagna presso la casa madre BBVA S.A., e quindi estraneo all'operatività della Succursale italiana. Non sono stati invece trasmessi esposti da altre Autorità.

La Banca è stata infine convenuta in un procedimento dinanzi all'ABF che tuttavia, riguardando un conto corrente aperto in Spagna presso la casa madre BBVA S.A., è stato dichiarato improcedibile per assenza di legittimazione passiva della Succursale italiana, come argomentato da BBVA nelle sue controdeduzioni difensive..

I reclami ricevuti sono stati presi in carico ed evasi con un tempo medio di risposta di circa 8 giorni di calendario, inferiore 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).

Le principali aree di operatività che sono state oggetto di reclamo nel corso del 2021 sono la gestione del conto corrente (blocco dell'operatività, recesso della Banca, accessibilità) e le promozioni commerciali associate all'apertura del conto corrente, in relazione alle quali un errore informatico interno aveva determinato, in taluni casi, la non corretta liquidazione degli importi dovuti. La Banca ha in ogni caso provveduto a risolvere tempestivamente tale problematica e a corrispondere ai clienti interessati dall'errore gli importi dovuti ai sensi delle condizioni contrattuali applicabili, anche in assenza di preventivo reclamo.

BBVA - Succursale italiana

Ufficio Reclami