



Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2025

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

Corso Vittorio Emanuele II, 9, 20122 - 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 2025

Nel corso del 2025, 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. 1.701 reclami, comprensivi di successivi reiteri di un medesimo reclamo da parte dello stesso cliente, di cui:

- 314 hanno riguardato l'operatività dei conti correnti per consumatori offerti da BBVA (in particolare: blocco dell'operatività, recesso unilaterale della Banca);
- 1057 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 pagamento);
- 74 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;
- 1 ha riguardato la prestazione del servizio di investimento di ricezione e trasmissione di ordini su fondi di investimento armonizzati;
- 255 hanno riguardato altre tematiche (in particolare: promozioni commerciali, organizzazione interna e assistenza al cliente).

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	314	123	4	187	18%
Servizi di pagamento	1057	99	26	932	62%
Finanziamenti	74	15	1	58	3,9%
Servizi di investimento	1	0	0	1	0,1%
Altro	255	85	2	168	16%
Totale	1701	322	33	1346	100%



La Banca ha ricevuto 259 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 2025, la Banca è stata infine convenuta in 217 procedimenti dinanzi all'ABF, dei quali:

- 120 sono stati decisi con esito favorevole per la Banca o dichiarati estinti per improcedibilità, rinuncia del ricorrente o cessazione della materia del contendere;
- 24 sono stati decisi in senso parzialmente sfavorevole per la Banca, che non ha ritenuto di adempiere a 7 di tali decisioni;
- 30 sono stati decisi in senso sfavorevole per la Banca, che non ha ritenuto di adempiere a 20 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