



Milano, 31 marzo 2023

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2022

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 2022

Nel corso del 2022, BBVA ha complessivamente ricevuto dai propri clienti 459 reclami, comprensivi di successivi reiteri di un medesimo reclamo da parte dello stesso cliente, di cui:

- 266 hanno riguardato l'operatività dei conti correnti per consumatori offerti da BBVA (in particolare: blocco dell'operatività, recesso unilaterale della Banca);
- 115 hanno riguardato gli strumenti e servizi di pagamento offerti da BBVA (in particolare: esecuzione e disconoscimento di operazioni di pagamento);
- 1 ha riguardato il mancato accesso ai prodotti di credito al consumo offerti da BBVA;
- 77 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	266	50	2	214	58%
Servizi di pagamento	115	38	6	71	25%
Finanziamenti	1	0	0	1	0,2%
Altro	77	46	7	24	16,8%
Totale	459	134	15	310	100%

Nel medesimo periodo, BBVA ha inoltre ricevuto 81 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.

Per 41 tra reclami e contestazioni di cui sopra, la Banca ha ricevuto successivamente o contestualmente 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. La Banca ha inoltre ricevuto ulteriori 27 esposti presentati direttamente ed esclusivamente alla Banca d'Italia, anch'essi puntualmente riscontrati.

Nel corso del 2022, la Banca è stata infine convenuta in 34 procedimenti dinanzi all'ABF, dei quali:

- 25 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, senza che dalla decisione sia derivato per la Banca alcun onere economico ulteriore rispetto al pagamento delle spese del procedimento;
- 1 è stato deciso in senso sfavorevole per la Banca, la quale tuttavia al momento della pubblicazione del presente Rendiconto ha ricevuto esclusivamente la comunicazione del dispositivo della decisione ed è in attesa di conoscere le relative motivazioni;
- 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 11 giorni di calendario (arrotondati per eccesso), 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).

BBVA - Succursale italiana

Ufficio Reclami