



ARTIGIANCASSA
GRUPPO BNP PARIBAS

SITUAZIONE RECLAMI ARTIGIANCASSA 2018

Affari Generali

Febbraio 2019

A. NUMERO DEI RECLAMI

Nel corso del 2018 sono pervenuti ad Artigiancassa complessivamente **25 reclami**, facendo registrare una flessione rispetto al numero di reclami pervenuti nel 2017 (32).

B. TIPOLOGIA DEI RECLAMI

I 25 reclami pervenuti nel 2018 hanno riguardato:

- per n. **10** reclami l'attività **agevolativa**;
- per n. **7** reclami l'attività di **distribuzione**;
- per n. **2** reclami richieste di cancellazione da **CRIF** ;
- per n. **4** reclami operazioni di **Microcredito Lazio**;
- per n. **2** reclami operazioni di **Fare Lazio**

Per agevolare il confronto, si riportano nella Tabella sottostante anche i dati relativi al 2017:

Motivazione	Numero Reclami 2018	Numero Reclami 2017
Agevolato	10	5
Distribuzione	7	15
Microcredito Lazio	4	-
CRIF	2	-
Fare Lazio	2	-
Microcredito	-	9
Finanziamenti migrati in BNL	-	3



C. STRUTTURE COINVOLTE

In coerenza con quanto previsto dalla normativa aziendale (Circolare 12/2015 e successivi aggiornamenti: “Miglioramento: soddisfazione del cliente e gestione reclami” e Policy 09/2016 “Gestione delle contestazioni della clientela”),

Affari Generali – Legale protocolla sull’apposito registro i reclami pervenuti, raccoglie la relativa documentazione che viene conservata in appositi faldoni e, in funzione dell’argomento trattato dal singolo reclamo, coinvolge le strutture aziendali ed extra aziendali interessate, con le quali collabora per la risoluzione del reclamo e la predisposizione della risposta entro il termine prefissato di 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo.

Nella tabella sottostante sono evidenziate le strutture interessate, con la precisazione che la risoluzione di ciascun reclamo richiede spesso l’intervento di più strutture.

Numero reclami per struttura coinvolta

Struttura	Numero Reclami
Back Office Agevolato	2
Controlli Operativi e Verifiche	1
Microcredito Lazio	4
Sedi Regionali Artigiancassa (*)	11
Relazione Canali	10
Ingegneria Finanziaria	2
Amministrazione	2

(*) di cui: Puglia 3; Lazio e Sicilia 2; Abruzzo, Campania, Liguria, Molise 1



D. ORIGINE DEI RECLAMI

Dei **25** reclami pervenuti, **4** sono stati inviati direttamente dai **clienti**; **19** provengono da **Studi Legali e/o Professionali**; **1** da **Associazioni Consumatori**; **1** da **Canali Associativi**.

E. ALTRI ORGANISMI COINVOLTI

In n. **1** caso, la risposta al reclamo ha dato origine ad un ricorso all'Arbitro Bancario e Finanziario nei confronti di BNL; l'ABF, dopo avere esaminato il reclamo e le controdeduzioni di BNL, ha respinto il ricorso.

In n. **1** caso, la risposta al reclamo ha dato origine ad una citazione di Artigiancassa davanti al Giudice Ordinario. La causa è tuttora in discussione.

F. ESITO DEI RECLAMI

Sui 25 reclami pervenuti, in n. **3** casi sono state accolte le richieste del cliente senza che ciò abbia comportato alcun esborso per Artigiancassa.

G. TEMPI DI RISPOSTA.

In linea con la sopra ricordata procedura, i tempi di risposta sono stati sempre contenuti entro 30 gg. dalla data di ricezione del reclamo.

H. RAPPORTI CON BNL

Nell'ambito della definizione con la Capogruppo dei rispettivi ambiti di pertinenza in merito ai reclami pervenuti, i rapporti sono intrattenuti esclusivamente con l'Ufficio Reclami di BNL.

