

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI ANNO 2018

1. Introduzione

Le disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari – correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" prevedono, in materia di reclami, procedure ed adempimenti specifici finalizzati a garantire ai clienti risposte sollecite ed esaustive.

In particolare la normativa dispone, oltre ad obblighi di natura informativa, anche requisiti organizzativi per la trattazione dei reclami, quali l'adozione di procedure che prevedano:

- le forme di inoltro dei reclami da parte della clientela e di risposta da parte degli intermediari, che includono, in ogni caso, la posta ordinaria e la posta elettronica;
- la gratuità per il cliente dell'interazione con il personale preposto alla gestione dei reclami e agli eventuali call center, fatte salve le spese normalmente connesse al mezzo di comunicazione adottato (ad esempio, costo della telefonata a tariffazione non maggiorata);
- la modalità di trattazione dei reclami;
- i tempi massimi di risposta, comunque non superiori a 30 giorni dalla ricezione del reclamo, se relativo a operazioni e servizi bancari e finanziari così come definiti dal Testo Unico Bancario, o 60 giorni se relativo a servizi di investimento, o 45 giorni se, per quanto di competenza della Banca, relativo all'attività di intermediazione assicurativa, o 15 giorni lavorativi dal ricevimento dell'istanza in caso di reclami inerenti servizi di pagamento nel mercato interno (c.d. normativa PSD2);
- la registrazione degli elementi essenziali di ogni reclamo pervenuto, nonché delle eventuali misure adottate per risolvere il problema sollevato.

Inoltre la normativa richiede che le risposte fornite dalla Banca ai clienti che sporgono reclamo contengano:

- se il reclamo è ritenuto fondato, le iniziative che l'intermediario si impegna ad assumere e i tempi entro i quali le stesse verranno realizzate;
- se il reclamo è ritenuto infondato, un'illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto, nonché le necessarie indicazioni circa la possibilità di adire l'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) o, relativamente ai reclami su servizi di investimento, l'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF).

L'efficace gestione dei reclami consente alla Banca di individuare con tempestività le cause che hanno provocato il disagio del cliente ed avviare conseguentemente le opportune azioni correttive. Tale impostazione risulta altresì coerente con il più ampio obiettivo di porre in essere, nell'ambito di una sana e prudente gestione, tutte le azioni necessarie per assicurare rapporti corretti con la clientela e ridurre considerevolmente i rischi operativi, reputazionali e legali attraverso il miglioramento della relazione banca-cliente.

2. Assetto organizzativo/procedurale del Servizio Reclami

Il Servizio Reclami si colloca sotto la diretta responsabilità dell'Area Normativa e Controlli della Direzione Compliance.

La direzione Compliance è gerarchicamente dipendente dall'Amministratore Delegato e pertanto in una struttura indipendente rispetto alle funzioni aziendali preposte alla commercializzazione dei servizi, prevenendo potenziali situazioni di conflitto di interessi.

La Banca considera "reclamo" ogni atto con cui un cliente contesta in forma scritta un comportamento, un'omissione o, più in generale, l'operato della Banca.

Le modalità con cui il cliente può presentare un reclamo sono dettagliate sia nei contratti sia nella documentazione di Trasparenza prevista dalla normativa e resa disponibile presso le Filiali e tramite il sito internet.

In particolare il cliente può inoltrare un reclamo secondo le seguenti modalità:

- lettera (anche raccomandata) inviata per posta o a mezzo fax (n. 0521/531918);
- consegna a mano del reclamo presso una Unità Operativa che provvede all'inoltro al Servizio Reclami;
- a mezzo mail all'indirizzo *reclamicariparma@credit-agricole.it* (anche con PEC);
- compilando apposito "form" presente sul sito Internet della Banca.

Il Servizio Reclami ha la responsabilità di assicurare la gestione attenta e puntuale delle segnalazioni e il monitoraggio del rispetto dei tempi massimi di risposta previsti dalla normativa.

In tal senso risultano definite procedure informatiche specifiche a supporto della gestione delle pratiche e risulta emanata apposita normativa interna volta a regolamentare le attività che devono essere poste in essere sia dalle strutture territoriali di rete, sia dal Servizio Reclami.

Nel 2018:

- i reclami bancari sono stati evasi mediamente in 25 giorni, nel rispetto dei tempi normativi (30 gg);
- i reclami finanziari sono stati evasi mediamente in 51 giorni, nel rispetto dei tempi normativi (60 gg);
- i reclami assicurativi sono stati evasi mediamente in 37 giorni, nel rispetto dei tempi normativi (45 gg);
- i reclami inerenti i servizi di pagamento sono stati evasi mediamente in 15 giorni, nel rispetto dei tempi normativi (15 gg).

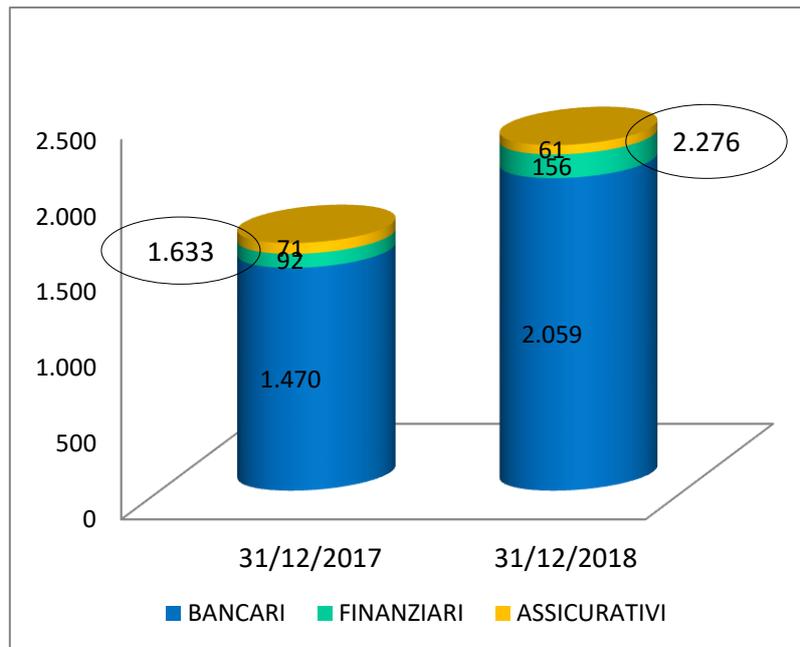
3. Reclami pervenuti nell'esercizio 2018

3.1 Reclami - dati quantitativi

Di seguito si fornisce un'evidenza dei dati risultanti dall'attività di gestione da parte del Servizio Reclami delle istanze della clientela pervenute alla Banca nel periodo 1 gennaio – 31 dicembre 2018.

L'estrazione dei dati di riferimento è avvenuta utilizzando le apposite funzionalità di reportistica previste all'interno dell'applicativo *SiReclami*. Ai fini della classificazione dei prodotti/servizi oggetto dei reclami, la Banca utilizza i criteri definiti dall'ABI per l'invio della segnalazione trimestrale.

Nel corso dell'anno 2018 sono pervenuti complessivamente 2.276 reclami in aumento del 39% rispetto ai 1.633 dell'anno 2017. Si evidenzia che tale incremento è riconducibile per il 78% (n. 495 pratiche) ai reclami pervenuti su posizioni migrate dalle tre banche (Cassa di Risparmio di San Miniato, Cassa di Risparmio di Cesena e Cassa di Risparmio di Rimini) fuse per incorporazione in Crédit Agricole Cariparma durante l'estate del 2018. Al netto di tali reclami l'incremento complessivo anno su anno è stato pari al 9%. Ciò nonostante, in particolare, i reclami bancari sono aumentati del 40%, i reclami finanziari sono aumentati del 70% (incremento per la quasi totalità riconducibile a posizioni delle tre banche fuse per incorporazione) e i reclami assicurativi sono diminuiti del 14% rispetto all'anno 2017.



La suddivisione dei reclami per **oggetto** risulta la seguente:

Oggetto	31/12/2017	31/12/2018	Var. %
Carte di credito e debito	142	146	3%
Conti correnti/Depositi	641	991	55%
Incassi e pagamenti	172	255	48%
Mutui e altri finanziamenti	352	303	-14%
Servizi di investimento e accessori	103	176	71%
Aspetti generali e altro	223	405	82%
Totale	1633	2276	39%

La suddivisione dei reclami per **motivo** risulta la seguente:

Motivo	31/12/2017	31/12/2018	Var. %
Altro	17	123	624%
Anatocismo	59	33	-44%
Applicazione delle condizioni	92	176	91%
Aspetti organizzativi	37	115	211%
Comunicazioni e informazioni al cliente	91	161	77%
Condizioni (inclusa usura)	70	69	-1%
Disfunz. apparec. ATM e POS	35	30	-14%
Esecuzione operazioni	847	1137	34%
Frodi e smarrimenti	133	159	20%
Merito di credito o simili	77	44	-43%
Personale	58	83	43%
Segnalazione a centrale rischi	117	146	25%
Totale	1633	2276	39%

A livello generale si evidenzia un aumento dei reclami accolti e parzialmente accolti a favore della clientela rispetto all'anno 2017.

Nel dettaglio nell'anno 2018, Crédit Agricole Cariparma ha avuto circa:

- il 55% dei reclami non accolti;
- il 32% dei reclami accolti;
- il 9% dei reclami parzialmente accolti;
- il 4% dei reclami ritirati.

3.2 Esborso dei reclami

Nell'anno 2018 gli esborsi effettuati a fronte di reclami pervenuti nel periodo sono stati pari a 125.082,22 euro di cui 6.122,40 euro a fronte di ricorsi ABF; in aumento rispetto al 2017 (71.022,36 euro).

4. Esposti ad Autorità di Vigilanza/Ricorsi ABF e ACF

La Banca, nel corso del 2018, ha ricevuto:

- n. 119 esposti (-6% rispetto 2017);
- n. 140 ricorsi (+67% rispetto al 2017).