

## **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 *reclamifriuladria@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 22 giorni, nel rispetto dei tempi normativi (30 gg);
- i reclami finanziari sono stati evasi mediamente in 37 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 11 giorni, nel rispetto dei tempi normativi (15 gg).

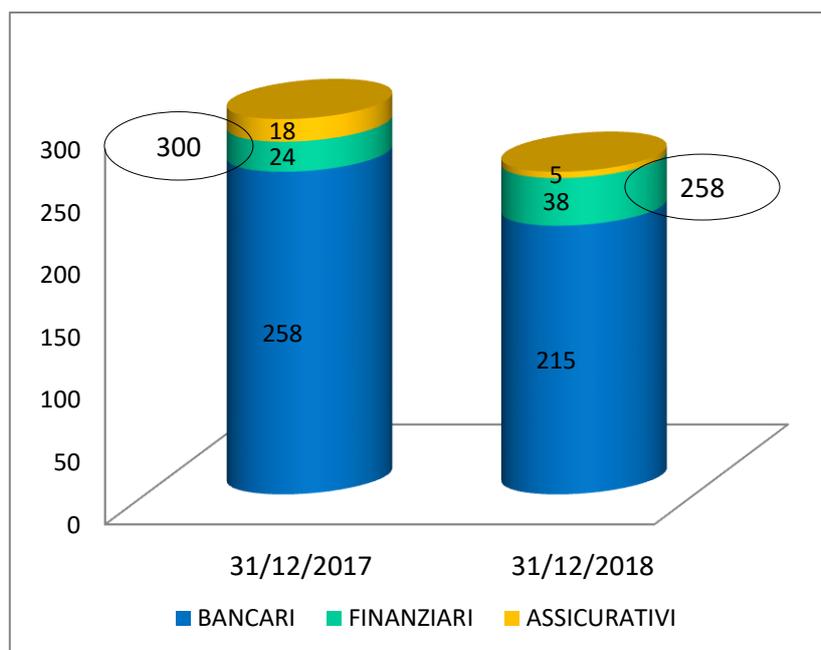
### **3. Reclami pervenuti nell'esercizio 2018**

#### **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 258 reclami in diminuzione del 14% rispetto ai 300 dell'anno 2017. In particolare i reclami bancari sono diminuiti del 17%, i reclami finanziari sono aumentati del 58% e i reclami assicurativi sono diminuiti del 72% 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	21	14	-33%
Conti corrente/Depositi	92	105	14%
Incassi e pagamenti	32	19	-41%
Mutui e altri finanziamenti	53	28	-47%
Servizi di investimento e accessori	36	42	17%
Aspetti generali e altro	66	50	-24%
<b>Totale</b>	<b>300</b>	<b>258</b>	<b>-14%</b>

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

Motivo	31/12/2017	31/12/2018	Var. %
Altro	19	3	-84%
Anatocismo	11	8	-27%
Applicazione delle condizioni	8	14	75%
Aspetti organizzativi	14	16	14%
Comunicazioni e informazioni al cliente	12	15	25%
Condizioni (inclusa usura)	30	13	-57%
Disfunz. apparec. ATM e POS	4	1	-75%
Esecuzione operazioni	158	135	-15%
Frodi e smarrimenti	18	11	-39%
Merito di credito o simili	10	11	10%
Personale	10	23	130%
Segnalazione a centrale rischi	6	8	33%
<b>Totale</b>	<b>300</b>	<b>258</b>	<b>-14%</b>

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 FriulAdria ha avuto circa:

- il 53% dei reclami non accolti;
- il 25% dei reclami accolti;
- il 13% dei reclami parzialmente accolti;
- il 9% 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 7.825,75 euro e nessun esborso a fronte di ricorsi ABF; in aumento rispetto al 2017 (4.391,50 euro).

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

La Banca, nel corso del 2018, ha ricevuto:

- n. 12 esposti (-37% rispetto 2017);
- n. 18 ricorsi (+138% rispetto al 2017).