

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI

ANNO 2022

1. Introduzione

Le disposizioni emanate dalla Banca d'Italia con provvedimento del 29 luglio 2009 e successive modificazioni, in tema "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari; correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" prevedono, in materia di reclami, procedure ed adempimenti specifici finalizzati a garantire ai clienti risposte tempestive 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, la posta elettronica e la posta elettronica certificata;
- 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;
- la registrazione degli elementi essenziali di ogni reclamo pervenuto, nonché delle eventuali misure adottate a favore del cliente per la risoluzione della problematica sollevata;

La normativa prevede, inoltre, che le risposte fornite dalla Banca ai clienti che sporgono reclamo indicano:

- se il reclamo è ritenuto fondato, le attività che l'intermediario si impegna ad assumere e la tempistica entro la quale 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, per reclami su servizi di investimento, l'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) o altre forme di soluzione stragiudiziale delle controversie.

Un'efficace gestione dei reclami consente alla Banca di individuare con tempestività le cause che hanno provocato un disagio al cliente, di rilevare potenziali criticità emergenti dalla gestione dei reclami 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

I reclami ricevuti vengono gestiti, per tutte le Società del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia, dal Servizio Reclami della Capogruppo Crédit Agricole Italia (organo deputato a gestire anche (i) i ricorsi ABF/ACF e (ii) gli esposti presentati alle Autorità di Vigilanza anche per conto delle società appartenenti al Gruppo (tra cui CALIT S.r.l.).

Il Servizio Reclami è collocato, a far data dal 4 febbraio 2020, a diretto riporto della funzione Business Unit Customer Satisfaction.

A seguito di questi cambiamenti, l'attività del Servizio Reclami si è estesa dall'ambito della verifica della conformità alle norme, all'orientamento al cliente inteso come punto di riferimento delle attività della Banca.

La gestione dei reclami è diventata, infatti, un tema di rilievo che deve essere gestito con prospettiva più ampia rispetto a quella normativa per arrivare a un approccio volto a cogliere e ottimizzare le numerose informazioni veicolate dai clienti sulla qualità dei processi, sulla percezione del comportamento del personale e sulla soddisfazione nella fruizione dei

servizi. Per ottenere questi risultati l'attività del Servizio Reclami deve orientarsi, altresì, verso un'approfondita attività di analisi quali-quantitativa da condividere e mettere a disposizione di tutti i Canali della Banca e delle Società del Gruppo.

Tale gestione riflette la *raison d'être* del Gruppo nell'ambito del progetto "cliente al centro", da intendersi quale obiettivo comune a tutti i livelli della Banca, per raggiungere livelli di eccellenza sul mercato attraverso una approfondita attività di analisi quali-quantitativa delle segnalazioni ricevute dai clienti da condividere con le Funzioni Commerciali e i Canali.

L'inserimento all'interno della Business Unit Customer Satisfaction garantisce l'indipendenza organizzativa e gerarchica della funzione di gestione dei reclami dalle funzioni aziendali preposte alla commercializzazione dei servizi, al fine di assicurare la terzietà di analisi e di giudizio sulle questioni esaminate.

Crédit Agricole Italia considera "reclamo" ogni atto con cui un soggetto, cliente lamenta in forma scritta un comportamento, un'omissione nonché una dichiarazione di insoddisfazione in ambito bancario, finanziario o assicurativo.

Le modalità con cui si può presentare un reclamo sono dettagliate nella documentazione contrattuale, nella documentazione di trasparenza prevista dalla citata normativa in vigore, resa disponibile presso le Filiali e tramite il sito internet del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia.

Nello specifico, il cliente può inoltrare un reclamo secondo le seguenti modalità:

- per posta elettronica all'indirizzo reclami@credit-agricole.it o per posta certificata all'indirizzo reclami@pec.credit-agricole.it
- compilando specifico form presente sulla pagina internet di ciascuna Società del Gruppo denominato "reclamo formale"
- per posta (anche per raccomandata) al seguente indirizzo presso la Capogruppo: Crédit Agricole Italia S.p.A Servizio Reclami - Via Università n. 1, 43121 Parma
- a mezzo fax (0521/531918)
- consegna alla Filiale più vicina.

L'intermediario è tenuto a rispondere al cliente entro 60 giorni (il termine massimo di risposta è stato innalzato da 30 a 60 giorni e si applica ai reclami ricevuti dal 1° ottobre 2020) dalla ricezione del reclamo relativo ad operazioni e servizi bancari. Il termine è ridotto a 15 giorni lavorativi (21 di calendario) per la risposta ai reclami che hanno per oggetto servizi di pagamento.

In riferimento a reclami finanziari l'intermediario è tenuto a rispondere entro 60 giorni dalla ricezione del reclamo, entro 45 giorni qualora si trattasse di reclamo di tipo assicurativo.

3. Reclami pervenuti nell'esercizio 2022 raffronto con 2021 – Dati quantitativi

Di seguito viene illustrata l'attività di gestione dei reclami di Crédit Agricole Italia nel periodo 1 gennaio – 31 dicembre 2022 facendo un raffronto con l'anno precedente.

L'estrazione dei dati di riferimento è stata svolta mediante l'utilizzo di apposite funzionalità di reportistica previste all'interno dell'applicativo "SiReclami".

In considerazione delle vicende societarie intercorse nell'anno 2022, le quali hanno avuto come esito:

- nel mese di aprile 2022, la migrazione in Crédit Agricole Italia della Banca Credito Valtellinese ("Creval")
- nel mese di novembre 2022, la fusione in Crédit Agricole Italia di Crédit Agricole FriulAdria S.p.A.

Si riporta – di seguito – una rendicontazione complessiva dei reclami che tenga conto anche di quelli presentati alla Banca Credito Valtellinese (fino al 23.04.2022) ed a Crédit Agricole FriulAdria (fino al 25.11.2022).

3.1 Tipologie di reclami

Nel corso del 2022 sono pervenuti complessivamente 3.529 reclami di pertinenza di Crédit Agricole Italia, in aumento rispetto all'anno precedente ma quest'ultimo aspetto è da collegarsi all'incremento del perimetro di clientela (con fisiologiche problematiche a ciò conseguite) a seguito della fusione di Creval e di Crédit Agricole FriulAdria in Crédit Agricole Italia.

A tale proposito, si specifica che, nel corso dell'anno 2022, sono pervenuti 238 reclami nel perimetro di Crédit Agricole FriulAdria (società fusa per incorporazione in Crédit Agricole Italia a far data dal 25 novembre 2022) e 317 reclami nel perimetro del Credito Valtellinese (società fusa per incorporazione in Crédit Agricole Italia a far data dal 24 aprile 2022).

Crédit Agricole Italia S.p.A. - Sede Legale Via Università, 1 - 43121 Parma - telefono 0521.912111

Nel merito dei reclami di Crédit Agricole Italia, i reclami di tipo Bancario hanno segnato un incremento e, analogamente, anche i reclami PSD2, mentre i reclami di tipo Assicurativo e Finanziario hanno registrato una significativa riduzione.

Tipo reclamo	2022	% su tot	2021	% su tot	Δ 2022/2021	Δ%
BANCARI	3.178	90%	2.066	84%	1.112	54%
FINANZIARI	165	5%	185	7%	-20	-11%
ASSICURATIVI	107	3%	151	6%	-44	-29%
PSD2	79	2%	68	3%	11	16%
Totale complessivo	3.529		2.470		1.059	43%

3.2 Motivo di reclamo

Nell'ambito dei motivi reclamo si è assistito ad un aumento della categoria "Altro" riconducibile alle richieste di chiarimenti e precisazioni pervenute in relazione al *rollout* informatico conseguente all'incorporazione di Creval (in prevalenza) e di Crédit Agricole FriulAdria, nonché a reclami le cui motivazioni non rientrano, specificatamente, nei altri specifici cluster di classificazione (ad esempio le segnalazioni sulla cessione di crediti edilizi).

La Banca ha attuato specifiche azioni di mitigazione, dirette a risolvere e a rispondere ai reclami nel minor tempo possibile (mediamente in 15 giorni dalla presa in carico) curandone la risoluzione.

MOTIVO RECLAMO	2022	% su tot	2021	% su tot	Δ 2022/2021	Δ%
ALTRO	913	26%	76	3%	837	N/S*
ESECUZIONE OPERAZIONI	823	23%	916	37%	-93	-10%
PERSONALE	382	11%	173	7%	209	121%
ASPETTI ORGANIZZATIVI	360	10%	145	6%	215	148%
COMUNICAZ E INF AL CLIENTE	191	5%	333	13%	-142	-43%
MERITO DI CREDITO O SIMILI	177	5%	189	8%	-12	-6%
FRODI E SMARRIMENTI	174	5%	132	5%	42	32%
SEGNALAZIONE A CENTRALE RISCHI	142	4%	202	8%	-60	-30%
APPLICAZIONE DELLE CONDIZIONI	141	4%	208	8%	-67	-32%
CONDIZIONI	100	3%	37	1%	63	170%
DISFUNZ APPAREC ATM E POS	81	2%	50	2%	31	62%
ANATOCISMO	45	1%	9	0%	36	N/S*
	3.529		2.470		1.059	143%

3.3 Esiti reclamo

Nel 2022 gli esiti dei reclami risultano allineati ai dati registrati nel 2021, con un sostanziale equilibrio fra esiti sfavorevoli ed esiti complessivamente favorevoli, ma con l'ulteriore conferma della capacità della banca di intervenire prontamente per trovare soluzione alle problematiche segnalate dai clienti, così come testimoniato dal fatto che il 14% dei reclami presentati è stato ritirato dai clienti.

Esiti reclami	2022	% su tot	2021	% su tot
Favorevole	1.044	30%	614	25%
Parzialmente Favorevole	530	15%	410	17%
Ritirato	495	14%	356	14%
Sfavorevole	1.459	41%	1.090	44%
In lavorazione*	1	-	-	-
Totale complessivo	3.529		2.470	

*alla data di redazione del presente documento

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

Crédit Agricole Italia, nel corso dell'esercizio 2022, ha gestito:

- n. 122 Ricorsi ABF (in aumento del 36% rispetto all'anno precedente);
- n. 21 Ricorsi ACF (in riduzione del 76% rispetto all'anno precedente);
- n. 243 Esposti a Banca d'Italia (in aumento del 51% rispetto all'anno precedente)

TIPO RICORSO	2022	2021	Δ 2022/2021	Δ%
ABF	122	90	32	36%
ACF	21	88	-67	-76%
ESPOSTI	243	161	82	51%
Totale complessivo	386	339	47	

4.1 Ricorsi ABF e ACF- dati quantitativi e motivi

Oltre ai citati ricorsi gestiti da Crédit Agricole Italia (si rimanda sopra per le numeriche), si specifica che, nel corso dell'anno 2022, sono pervenuti 13 ricorsi ABF e 1 ricorso ACF nel perimetro di Crédit Agricole FriulAdria (società fusa per incorporazione in Crédit Agricole Italia a far data dal 25 novembre 2022) e 14 ricorsi ABF e ricorsi 1 ACF nel perimetro del Credito Valtellinese (società fusa per incorporazione in Crédit Agricole Italia a far data dal 24 aprile 2022).

I principali motivi di ricorso all'ABF risultano essere le frodi (+60% a/a) e le condizioni applicate ai rapporti.

ABF - MOTIVO Ricorso	2022	% su tot	2021	% su tot	Δ 2022/2021	Δ%
FRODI E SMARRIMENTI	48	39%	29	33%	19	66%
ESECUZIONE OPERAZIONI	26	21%	25	28%	1	4%
APPLICAZIONE DELLE CONDIZIONI	23	19%	4	4%	19	N/S*
SEGNALAZIONE A CENTRALE RISCHI	15	12%	16	18%	-1	-6%
MERITO DI CREDITO O SIMILI	5	4%	13	15%	-8	-62%
COMUNICAZ E INF AL CLIENTE	3	2%	2	2%	1	50%
ASPETTI ORGANIZZATIVI	1	1%	-	-	-	-
ALTRO	1	1%	1	-	-	-
Totale complessivo	122		90		33	

I principali motivi di ricorso all'ACF risultano invece le seguenti:

ACF - MOTIVO Ricorso	2022	% su tot	2021	% su tot	Δ 2022/2021	Δ%
ALTRO	6	5%	1	1%	5	N/S*
COMUNICAZ E INF AL CLIENTE	13	11%	86	97%	-73	-85%
ESECUZIONE OPERAZIONI	1	1%	1	1%	0	0%
PERSONALE	1	1%	-	0%	1	
Totale complessivo	21		88		-67	

*Non Significativo

4.1 Esposti Banca d'Italia - dati quantitativi e motivi

Crédit Agricole Italia, nel corso dell'esercizio 2022, ha gestito 243 Esposti a Banca d'Italia (in aumento rispetto all'anno precedente in forza dell'aumento del perimetro di clientela a seguito della fusione di Creval e di Crédit Agricole FriulAdria in Crédit Agricole Italia).

A tale proposito, si specifica che, nel corso dell'anno 2022 sono pervenuti 20 esposti nel perimetro di Crédit Agricole FriulAdria, società fusa per incorporazione in Crédit Agricole Italia a far data dal 22 ottobre 2022 e 1 esposti nel perimetro del Credito Valtellinese, società fusa per incorporazione in Crédit Agricole Italia a far data dal 24 aprile 2022.

Le tematiche prevalenti degli esposti ricadono nell'ambito di esecuzioni di operazioni e condizioni (operatività di rete, estinzione di conti correnti, esecuzione di pagamenti, ecc.).

ESPOSTI - MOTIVO	2022	% su tot	2021	% su tot	Δ 2022/2021	Δ%
ESECUZIONE OPERAZIONI	69	28%	21	12%	48	229%
MERITO DI CREDITO O SIMILI	32	13%	11	6%	21	191%
SEGNALAZIONE A CENTRALE RISCHI	27	11%	16	9%	11	69%
CONDIZIONI	18	7%	4	2%	14	350%
COMUNICAZ E INF AL CLIENTE	22	9%	93	52%	-71	-76%
ALTRO	43	18%	3	2%	40	N/S*
FRODI E SMARRIMENTI	11	5%	30	17%	-19	-63%
ASPETTI ORGANIZZATIVI	12	5%	-	0%	12	-
PERSONALE	8	3%	-	-	-	-
DISFUNZ APPAREC ATM E POS	1	0%		0%	1	-
Totale complessivo	243		178		65	137%

*Non Significativo

4.2. Esposti IVASS – dati quantitativi

Crédit Agricole Italia, nel corso dell'esercizio 2022, ha gestito 13 Esposti all'Autorità per la Vigilanza sulle Assicurazioni contro i 17 del 2021.