

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI ANNO 2019

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, previsti dalla data di ricezione del reclamo: 30 giorni se relativo ad operazioni e servizi bancari (definizione Testo Unico Bancario), 60 giorni se relativo a servizi di investimento, 45 giorni se relativo ad attività di intermediazione assicurativa ed infine a 15 giorni lavorativi in caso di reclamo inerente i servizi di pagamento (normativa PSD2);
- 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 iniziative/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 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, collocato nel 2019, sotto la responsabilità dell'Area Valutazione Rischi e Consulenza Normativa della Direzione Compliance di Crédit Agricole Italia, dal 5 febbraio 2020, dipende direttamente dalla responsabilità della Direzione Business Unit Customer Satisfaction di Crédit Agricole Italia.

La Direzione Compliance dipende gerarchicamente dalla Direction de la Conformité di CA.sa, mentre la Direzione Business Unit Customer Satisfaction dal Governo Risorse Umane Organizzazione e Strategie di Crédit Agricole Italia. Entrambe le Direzioni risultano essere indipendenti rispetto alle funzioni aziendali preposte alla commercializzazione di prodotti e servizi del Gruppo CA Italia, prevenendo potenziali situazioni di conflitto di interesse.

Crédit Agricole Italia considera “reclamo” ogni atto con cui un soggetto, cliente o non-cliente, contesta in forma scritta un comportamento, un’omissione o, più in generale, l’operato della Banca.

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:

- con lettera inviata a mezzo posta ordinaria o tramite raccomandata a.r. o a mezzo fax (n. 0521/531918);
- con consegna a mano del reclamo presso una Unità Operativa della Banca che provvede all’inoltro al Servizio Reclami;
- a mezzo posta elettronica e/o posta elettronica certificata agli indirizzi: *reclamicariparma@credit-agricole.it* - *ufficioreclamicariparma@pec.cariparma.it*;
- compilando apposito “form” presente sul sito Internet della Banca.

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

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 che dal Servizio Reclami.

Nel corso del 2019:

- i reclami bancari sono stati evasi mediamente in 25 giorni, nel rispetto dei tempi normativi previsti (30 gg);
- i reclami finanziari sono stati evasi mediamente in 55 giorni, nel rispetto dei tempi normativi previsti (60 gg);
- i reclami assicurativi sono stati evasi mediamente in 42 giorni, nel rispetto dei tempi normativi (45 gg);
- i reclami PSD2, relativi ai servizi di pagamento sono stati evasi mediamente in 17 giorni, nel rispetto dei tempi normativi (15 lavorativi – 21 di calendario).

3. Reclami pervenuti nell’esercizio 2019

3.1 Reclami - dati quantitativi

In elenco si evidenzia l’attività di gestione svolta dal Servizio Reclami, in riferimento alle istanze della clientela ricevute da Crédit Agricole Italia nel periodo: 1 gennaio – 31 dicembre 2019.

L’estrazione dei dati di riferimento è stata svolta mediante l’utilizzo di 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.

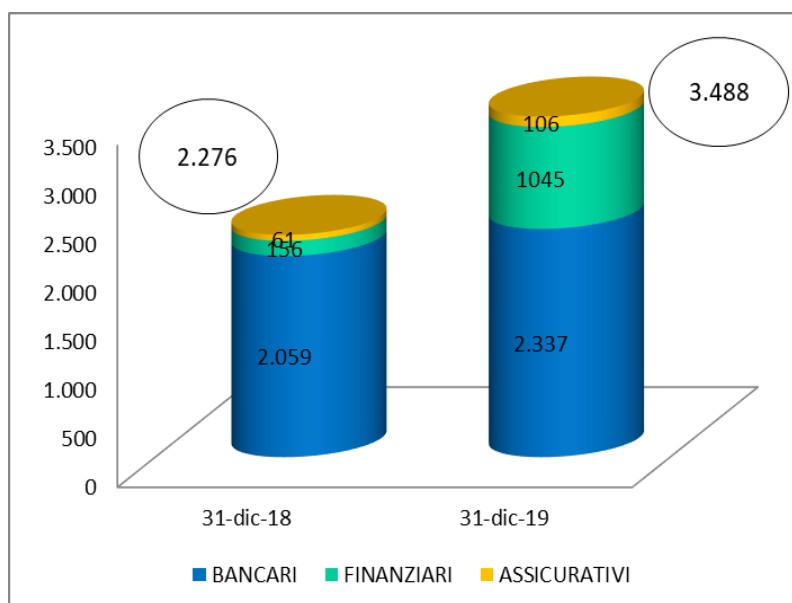
Nel corso del 2019 sono pervenuti complessivamente 3.488 reclami in aumento del 53% rispetto ai 2.276 reclami dell’anno precedente. Nel dettaglio è stato registrato:

- un aumento del 14% sui reclami bancari relativi ad attività e servizi regolati dal T.U.B;
- un aumento del 570% sui reclami finanziari, relativi ai servizi di investimento regolati dal T.U.F.;
- un aumento del 74% sui reclami assicurativi, aventi ad oggetto l’attività di intermediazione assicurativa ai sensi della Regolamentazione Ivass in vigore.

Tale incremento, riconducibile a n. 1.212 reclami, è prevalentemente dovuto (n. 1.163) a controversie riferibili a posizioni migrate dalle Banche “Ex-Fellini” (Cassa di Risparmio di Cesena – Cassa di Risparmio di Rimini – Cassa di Risparmio di San Miniato) acquisite ed incorporate in Crédit Agricole Cariparma nel corso del 2018, nello specifico:

- 948 reclami finanziari per contestazione su azioni;
- 215 reclami bancari, finanziari ed assicurativi relativi a motivazioni diverse (es. errata applicazione delle condizioni dei conti correnti in fase di liquidazione al 31.12.2018 - ex Banca Dinamica di Carismi);

Si precisa che a far data dal 22 luglio 2019 la rendicontazione dei reclami risulta anche comprensiva delle numeriche riconducibili alla ex Banca Crédit Agricole Carispezia, fusa per incorporazione in Crédit Agricole Italia; nell'allegato n. 1 si riportano i dati di sintesi, relativi ai reclami pervenuti nel periodo 01.01.2019 fino alla data di fusione.



Si riporta la suddivisione dei reclami per **oggetto** e per **motivo**:

Oggetto	31/12/2018	31/12/2019	Var. %
Carte di credito e debito	146	150	3%
Conti correnti/Depositi	991	664	-33%
Incassi e pagamenti	255	235	-8%
Mutui e altri finanziamenti	303	302	0%
Servizi di investimento e accessori	176	1,047	495%
Aspetti generali e altro	405	1.090	169%
Totale	2276	3488	53%

Motivo	31/12/2018	31/12/2019	Var. %
Altro	123	28	-77%
Anatocismo	33	31	-6%
Applicazione delle condizioni	176	305	73%
Aspetti organizzativi	115	115	0%
Comunicazioni e informazioni al cliente	161	1276	693%
Condizioni (inclusa usura)	69	97	41%
Disfunz. apparec. ATM e POS	30	26	-13%
Esecuzione operazioni	1137	1092	-4%
Frodi e smarrimenti	159	126	-21%
Merito di credito o simili	44	113	157%
Personale	83	110	33%
Segnalazione a centrale rischi	146	169	16%
Totale	2276	3488	53%

Nel 2019 significativo risulta essere stato l'incremento registrato, rispetto l'esercizio precedente, dei reclami "non accolti", riconducibili alle controversie, respinte, presentate sulle azioni emesse dalle ex Banche "Fellini". Nel dettaglio:

- il 14% dei reclami è stato accolto;
- il 66% dei reclami non è stato accolto;
- il 10% dei reclami è stato accolto parzialmente;
- il 11% dei reclami è stato ritirato e/o risultavano ancora aperti alla data del 31/12/2019.

3.2 Esborso dei reclami

Gli esborsi eseguiti a fronte di reclami pervenuti nel periodo (01/01 – 31/12/2019) sono stati pari ad Euro 101.725,00, mentre le somme erogate a fronte di ricorsi ABF/ACF, ammontano ad Euro 18.381,00.

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

Crédit Agricole Italia, durante l'esercizio 2019, ha ricevuto:

- n. 107 Esposti Banca D'Italia (2018 – n. 120 pari al -11%);
- n. 112 ricorsi ABF / ACF (2018 – n. 139 pari al -19%).

ALL. 1 - Sintesi Attività di Gestione dei Reclami di CA CARISPEZIA - ANNO 2019

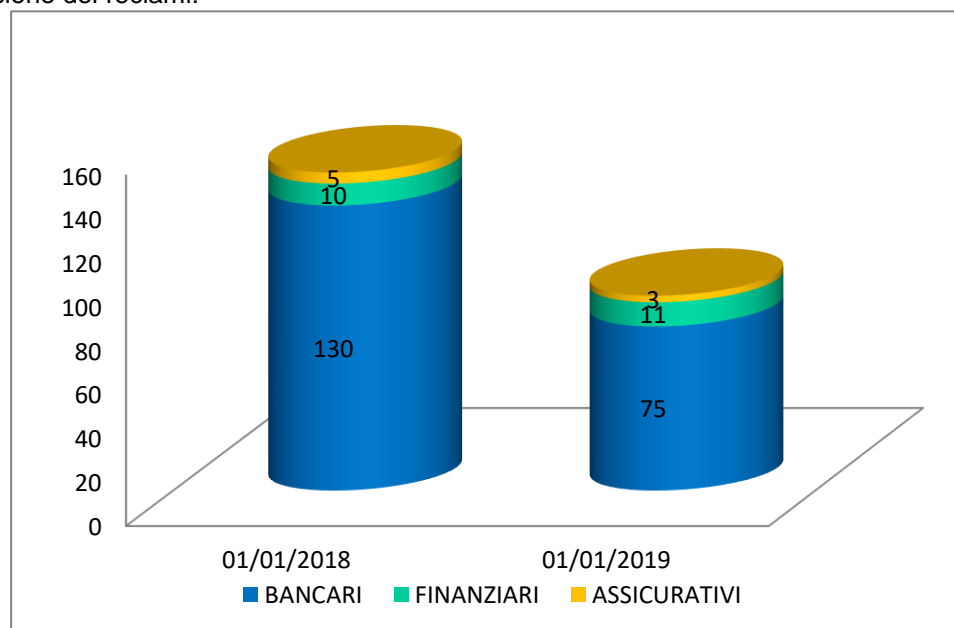
Di seguito, si evidenzia l'attività di gestione svolta dal Servizio Reclami, in riferimento alle istanze della clientela ricevute da Crédit Agricole Carispezia nel periodo: 1 gennaio – 21 luglio 2019. La Banca dal 22 luglio 2019 è stata fusa per incorporazione in Crédit Agricole Italia.

L'estrazione dei dati di riferimento è stata svolta mediante l'utilizzo di apposite funzionalità di reportistica previste all'interno dell'applicativo "SiReclami". Ai fini della classificazione dei prodotti/servizi oggetto dei reclami, il Gruppo utilizza i criteri definiti da ABI per l'invio della segnalazione trimestrale.

Nel periodo in riferimento del 2019, sono pervenuti complessivamente 89 reclami in diminuzione del 39% rispetto ai 145 dell'anno 2018. Nel dettaglio è stato registrato:

- una diminuzione del 42% sui reclami bancari relativi ad attività e servizi regolati dal T.U.B;
- un aumento del 10% sui reclami finanziari, relativi ai servizi di investimento regolati dal T.U.F.;
- una diminuzione del 40% sui reclami assicurativi, aventi ad oggetto l'attività di intermediazione assicurativa ai sensi della Regolamentazione Ivass in vigore.

Tempi medi di evasione dei reclami:



- i reclami bancari sono stati evasi mediamente in 26 giorni, nel rispetto dei tempi normativi previsti (30 gg);
- i reclami finanziari sono stati evasi mediamente in 57 giorni, nel rispetto dei tempi normativi previsti (60 gg);
- i reclami assicurativi sono stati evasi mediamente in 40 giorni, nel rispetto dei tempi normativi (45 gg);

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

Motivo	31/12/2018	31/12/2017	Var. %
Altro	1	1	0%
Anatocismo	5	1	-80%
Applicazione delle condizioni	13	11	-15%
Aspetti organizzativi	3	5	67%
Comunicazioni e informazioni al cliente	10	5	-50%
Condizioni (inclusa usura)	9	6	-33%
Disfunz. apparec. ATM e POS	0	1	100%
Esecuzione operazioni	75	40	-47%
Frodi e smarrimenti	13	4	-69%
Merito di credito o simili	3	8	267%
Personale	8	5	-38%
Segnalazione a centrale rischi	5	2	-60%
Totale	145	89	39%

Nel corso del 2019, Crédit Agricole Carispezia ha avuto circa:

- il 61% dei reclami non accolti;
- il 24% dei reclami accolti;
- il 9% dei reclami parzialmente accolti;
- il 6% dei reclami ritirati.

Nel periodo 1 gennaio – 21 luglio 2019, gli esborsi eseguiti a fronte di reclami pervenuti sono stati pari ad Euro 7.355,08. Nessun esborso eseguito a fronte di ricorsi ABF e ACF.

CA Carispezia, nel corso del 2019, ha ricevuto:

- n. 6 esposti (-25% rispetto al 2018);
- n. 2 ricorsi ABF (-50% rispetto al 2018).