

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 Friuladria 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 all’indirizzo: *reclamifriuladria@credit-agricole.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 (30 gg);
- i reclami finanziari sono stati evasi mediamente in 56 giorni, nel rispetto dei tempi normativi (60 gg);
- i reclami assicurativi sono stati evasi mediamente in 40 giorni, nel rispetto dei tempi normativi (45 gg);
- i reclami PSD2, relativi ai servizi di pagamento sono stati evasi mediamente in 12 giorni, nel rispetto dei tempi normativi (15 lavorativi – 21 di calendario).

3. Reclami pervenuti nell’esercizio 2019

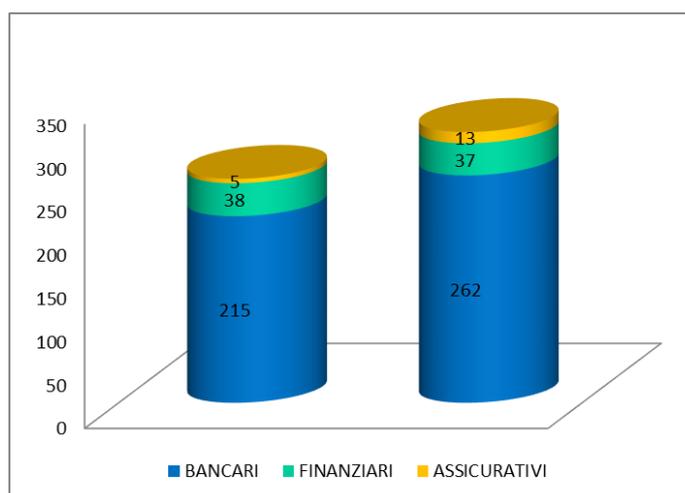
3.1 Reclami - dati quantitativi

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 312 reclami in aumento del 21% rispetto ai 258 reclami dell’anno precedente. Nel dettaglio è stato registrato:

- un aumento del 22% sui reclami bancari relativi ad attività e servizi regolati dal T.U.B;
- una diminuzione del -3% sui reclami finanziari, relativi ai servizi di investimento regolati dal T.U.F.;
- un aumento del 160% sui reclami assicurativi, aventi ad oggetto l’attività di intermediazione assicurativa ai sensi della Regolamentazione Ivass in vigore.



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

Oggetto	31/12/2018	31/12/2019	Var. %
Carte di credito e debito	14	21	50%
Conti correnti/Depositi	105	62	-41%
Incassi e pagamenti	19	19	0%
Mutui e altri finanziamenti	28	44	57%
Servizi di investimento e accessori	42	52	24%
Aspetti generali e altro	50	114	128%
Totale	258	312	21%

Motivo	31/12/2018	31/12/2019	Var. %
Altro	3	4	-33%
Anatocismo	8	3	-6%
Applicazione delle condizioni	14	19	73%
Aspetti organizzativi	16	11	0%
Comunicazioni e informazioni al cliente	15	52	693%
Condizioni (inclusa usura)	13	15	41%
Disfunz. apparec. ATM e POS	1	0	-100%
Esecuzione operazioni	135	130	-4%
Frodi e smarrimenti	11	21	-21%
Merito di credito o simili	11	17	157%
Personale	23	31	33%
Segnalazione a centrale rischi	8	9	16%
Totale	258	312	21%

Nel 2019 per Crédit Agricole Friuladria si evidenzia un incremento dei reclami "non accolti". Nel dettaglio:

- il 13% dei reclami è stato accolto;
- il 65% dei reclami non è stato accolto;
- il 11% dei reclami è stato accolto parzialmente;
- il 11% dei reclami è stato ritirato e/o risultano 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 10.025,43. Nessuna somma erogata a fronte di ricorsi ABF/ACF.

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

Crédit Agricole Friuladria, nel corso dell'esercizio 2019, ha ricevuto:

- n. 6 Esposti Banca D'Italia (2018 – n. 12 pari al -50%);
- n. 11 Ricorsi ABF / ACF (2018 – n. 18 pari al -39%).