

## RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI

**ANNO 2020**

### 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 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, a partire dal 4 febbraio 2020, è collocato sotto la responsabilità Business Unit Customer Satisfaction di Crédit Agricole Italia, la cui mission è presidiare gli indici di soddisfazione e di raccomandazione dei clienti (IRC) per favorire nel tempo il consolidamento degli incrementi della base clienti.

Uno delle principali mission del Servizio Reclami è garantire la completezza ed l'eshaustività delle risposte ai reclami dei clienti nonché il rispetto delle relative tempistiche.

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:

- per posta elettronica all'indirizzo [reclami@credit-agricole.it](mailto:reclami@credit-agricole.it) o per posta certificata [segreteria generale@pec.credit-agricole.it](mailto:segreteria generale@pec.credit-agricole.it);
- compilando specifico form;
- per posta (anche per raccomandata) al seguente indirizzo: c/o la Capogruppo Crédit Agricole Italia S.p.A Servizio Reclami - Via Università, 1 43121 Parma
- a mezzo fax 0521/531918
- consegna alla Filiale a te più vicina.

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 nella normativa interna emanata sono indicate le attività che devono essere poste in essere sia dalle strutture territoriali di rete, sia dal Servizio Reclami per la trattazione dei reclami entro tempi previsti dalla normativa.

Con le nuove disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari pubblicate in Gazzetta Ufficiale in data 29 agosto, 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.

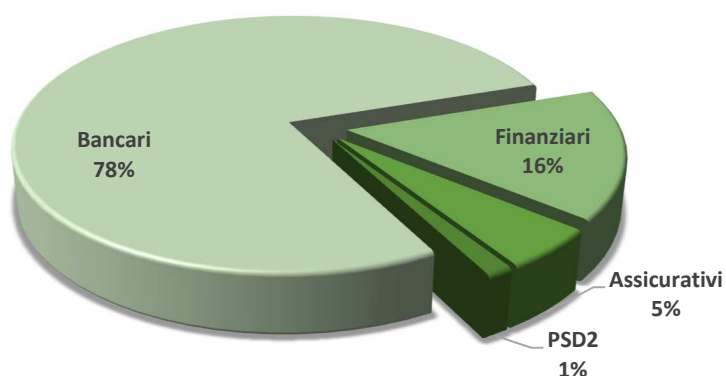
### 3. Reclami pervenuti nell'esercizio 2020 raffronto con 2019 – Dati quantitativi

Di seguito viene illustrata l'attività di gestione dei reclami di Crédit Agricole Italia nel periodo 1 gennaio – 31 dicembre 2020, con confronto rispetto all'anno precedente.

L'estrazione dei dati è avvenuta dall'applicativo "SiReclami".

#### 3.1 Tipologie di reclami

Nel corso del 2020 sono pervenuti complessivamente **3.409** reclami (dato comprensivo anche dei reiteri<sup>1</sup>), in leggera diminuzione rispetto all'anno precedente con 3.488 reclami (-2% a/a). I reclami Assicurativi, Bancari e PSD2 hanno registrato degli incrementi, mentre quelli di tipo Finanziario hanno registrato una forte diminuzione.



Tipo reclamo	2020	%	2019	%	Δ #	Δ%
Bancari	2646	78%	2300	66%	346	15%
Finanziari	548	16%	1045	30%	-497	-48%
Assicurativi	169	5%	106	3%	63	59%
PSD2	46	1%	37	1%	9	24%
<b>Totale complessivo</b>	<b>3409</b>		<b>3488</b>		<b>-79</b>	<b>-2%</b>

<sup>1</sup> Il numero dei reiteri nel 2020 è stato pari a #443, contro i #347 del 2019.

### 3.2 Motivo e Oggetto dei reclami

L'emergenza sanitaria dovuta alla pandemia incorsa nell'anno 2020 ha avuto un maggiore impatto nei lamentati ritardi nella gestione delle più che raddoppiate pratiche successive, nonché sul merito di credito per accedere alle agevolazioni governative in ambito finanziamenti.

MOTIVO RECLAMO	2020	%	2019	%	Δ #	Δ%
ESECUZIONE OPERAZIONI	1120	33%	1092	31%	28	3%
COMUNICAZ E INF AL CLIENTE	793	23%	1276	37%	-483	-38%
APPLICAZIONE DELLE CONDIZIONI	355	10%	305	9%	50	16%
MERITO DI CREDITO O SIMILI	343	10%	113	3%	230	204%
SEGNALAZIONE A CENTRALE RISCHI	203	6%	169	5%	34	20%
ASPETTI ORGANIZZATIVI	155	5%	115	3%	40	35%
PERSONALE	144	4%	110	3%	34	31%
FRODI E SMARRIMENTI	139	4%	126	4%	13	10%
CONDIZIONI (INCLUSA USURA)	59	2%	97	3%	-38	-39%
ALTRO	55	2%	28	1%	27	96%
DISFUNZ APPAREC ATM E POS	37	1%	26	1%	11	42%
ANATOCISMO	6	0%	31	1%	-25	-81%
<b>Totale complessivo</b>	<b>3409</b>		<b>3488</b>			

OGGETTO RECLAMO	2020	%	2019	%	Δ #	Δ%
ASPETTI GENERALI	1182	35%	911	26%	271	30%
CONTI CORRENTI e SERVIZI COLLEGATI	772	23%	885	25%	-113	-13%
FINANZIAMENTI	520	15%	302	9%	218	72%
PRODOTTI FINANZIARI	551	16%	1047	30%	-496	-47%
MONETICA	157	5%	150	4%	7	5%
PRODOTTI ASSICURATIVI	150	4%	103	3%	47	46%
ALTRO	77	2%	90	3%	-13	-14%
<b>Totale complessivo</b>	<b>3409</b>		<b>3488</b>			

### 3.3 Esiti reclami

Nel 2020 si evidenzia un notevole incremento percentuale dei reclami ritirati, segnale di una pronta risoluzione della problematica sollevata dalla clientela.

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

### 4.1 Ricorsi ABF e ACF- dati quantitativi

Crédit Agricole Italia, nel corso dell'esercizio 2020, ha gestito:

- n. **92** Ricorsi ABF (in diminuzione di sole 5 unità rispetto all'anno precedente)
- n. **107** Ricorsi ACF (in un esponenziale aumento rispetto all'anno precedente).

Tipo reclamo	2020	% su tot	2019	% su tot	Δ 2020/2019	Δ%
ABF	92	46%	97	87%	-5	-5%
ACF	107	54%	15	13%	92	613%
<b>Totale complessivo</b>	<b>199</b>		<b>112</b>		<b>87</b>	<b>78%</b>

L'aumento dei ricorsi ACF è correlato al piano di fusione per incorporazione di Cassa di Risparmio di Rimini, Cassa di Risparmio di Cesena, Cassa di Risparmio di San Miniato nella capogruppo Crédit Agricole Cariparma (operazione completata nel luglio 2018) nonché alla decisione dell'offerta pubblica di acquisto delle azioni delle tre banche in mano ai soci retail. I ricorsi ACF sono la scia dei reclami incorsi nel 2019 sul tema.

Focus reclami Finanziari	2020	% su tot	2019	% su tot	Δ 2020/2019	Δ%
Cassa di Risparmio di Cesena	213	39%	762	73%	-549	-72%
Cassa di Risparmio di Rimini	50	9%	162	16%	-112	-69%
Cassa di Risparmio di San Miniato	15	3%	18	2%	-3	-17%
Finanziari ordinari	270	49%	103	10%	167	162%
	<b>548</b>		<b>1.045</b>		<b>-497</b>	<b>-48%</b>

Depurando i dati dall'effetto delle Banche incorporate, il principale Motivo di ricorso all'arbitro risultano essere le condizioni applicate (prevalentemente sui conti correnti).

#### Dati depurati dall'effetto fusione

MOTIVO Ricorso	2020	% su tot	2019	% su tot	Δ 2020/2019	Δ%
CONDIZIONI (incl Usura e Anatocismo)*	23	23%	17	16%	6	35%
FRODI E SMARRIMENTI	22	22%	37	34%	-15	-41%
ESECUZIONE OPERAZIONI	21	21%	31	29%	-10	-32%
MERITO DI CREDITO O SIMILI	12	12%	3	3%	9	300%
SEGNALAZIONE A CENTRALE RISCHI	10	10%	10	9%	0	0%
COMUNICAZ E INF AL CLIENTE	8	8%	10	9%	-2	-20%
ASPETTI ORGANIZZATIVI	1	1%	-	0%	1	nd
DISFUNZ APPAREC ATM E POS	1	1%	-	0%	1	nd
	<b>98</b>		<b>108</b>		<b>-10</b>	

*Focus Condizioni	2020	% su tot	2019	% su tot	Δ 2020/2019	Δ%
Condizioni Finanziamenti	9	45%	5	33%	4	80%
Condizioni Conti correnti	11	55%	10	67%	1	10%
	<b>20</b>		<b>15</b>		<b>5</b>	

#### 4.1 Esposti Banca d'Italia - dati quantitativi

Crédit Agricole Italia, nel corso dell'esercizio 2020, ha gestito 231 Esposti a Banca D'Italia (incremento del 116% rispetto all'anno precedente).

La giustificazione dell'esponentiale aumento è da rintracciare in una maggiore informazione da parte delle persone in genere sulle modalità di procedere in tal senso, tant'è che spesso si nota che le rimostranze vengono prima sporte a Banca d'Italia o comunque contestualmente al reclamo.

Le tematiche prevalenti degli esposti ricadono nell'ambito di esecuzioni di operazioni e condizioni (bonifici ed estinzione conti correnti).

Il significativo aumento degli esposti nell'ambito di Merito di credito e delle segnalazioni per credito anomalo all'interno del sistema interbancario (Motivo – Segnalazione a Centrale Rischi) è connesso con l'accesso alle agevolazioni governative in ambito finanziamenti in seguito all'Emergenza sanitaria che ha caratterizzato il 2020.

MOTIVO Esposto	2020	% su tot	2019	% su tot	2020/2019	Δ%
ESECUZIONE OPERAZIONI	71	31%	47	44%	24	51%
MERITO DI CREDITO O SIMILI	50	22%	3	3%	47	1567%
SEGNALAZIONE A CENTRALE RISCHI	37	16%	19	18%	18	95%
CONDIZIONI (incl Usura e Anatocismo)	32	14%	8	7%	24	300%
COMUNICAZ E INF AL CLIENTE	28	12%	19	18%	9	47%
ALTRO	7	3%	5	5%	2	40%
FRODI E SMARRIMENTI	3	1%	4	4%	-1	-25%
ASPETTI ORGANIZZATIVI	2	1%	2	2%	0	0%
DISFUNZ APPAREC ATM E POS	1	0%		0%	1	#DIV/0!
	<b>231</b>		<b>107</b>		<b>124</b>	

OGGETTO Esposto	2020	% su tot	2019	% su tot	2020/2019	Δ%
CONTI CORRENTI e SERVIZI COLLEGATI	89	39%	45	42%	44	98%
FINANZIAMENTI	72	31%	17	16%	55	324%
ASPETTI GENERALI*	48	21%	25	23%	23	92%
PRODOTTI FINANZIARI	7	3%	6	6%	1	17%
PRODOTTI ASSICURATIVI	7	3%	7	7%	0	0%
ALTRO	6	3%	6	6%	0	0%
MONETICA	2	1%	1	1%	1	100%
<b>Totale complessivo</b>	<b>231</b>		<b>107</b>		<b>124</b>	<b>116%</b>