

## 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

I reclami ricevuti vengono gestiti da un'unica struttura accentrata presso il Servizio Reclami che, 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 e l'eshaustività delle risposte ai reclami dei clienti nonché il rispetto delle relative tempistiche.

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:

- per posta elettronica all'indirizzo [reclami@credit-agricole.it](mailto:reclami@credit-agricole.it) o per posta certificata [bancafriuladria.pec@actalispec.it](mailto:bancafriuladria.pec@actalispec.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 FriulAdria nel periodo 1 gennaio – 31 dicembre 2020 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".

#### 3.1 Tipologie di reclami

Nel corso del 2020 sono pervenuti complessivamente 346 reclami in aumento del 11% rispetto ai 312 reclami dell'anno precedente. I reclami di tipo Assicurativo hanno avuto il maggiore incremento percentuale.

Tipo reclamo	2020	% su tot	2019	% su tot	Δ 2020/2019	Δ%
Bancari	275	79%	259	83%	16	6%
Finanziari	47	14%	37	12%	10	27%
Assicurativi	21	6%	13	4%	8	62%
PSD2	3	1%	3	1%	0	0%
<b>Totale complessivo</b>	<b>346</b>		<b>312</b>		<b>34</b>	<b>11%</b>

#### 3.2 Oggetto e Motivo reclamato

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 sugli aspetti organizzativi legati al parziale accesso alle filiali.

Motivo reclamo	2020	% su tot	2019	% su tot	Δ 2020/2019	Δ%
ESECUZIONE OPERAZIONI	137	40%	130	42%	7	5%
COMUNICAZ E INF AL CLIENTE	57	16%	52	17%	5	10%
APPLICAZIONE DELLE CONDIZIONI	35	10%	19	6%	16	84%
PERSONALE	25	7%	31	10%	-6	-19%
ASPETTI ORGANIZZATIVI	23	7%	11	4%	12	109%
MERITO DI CREDITO O SIMILI	19	5%	17	5%	2	12%
ANATOCISMO e USURA	18	5%	18	6%	0	0%
FRODI E SMARRIMENTI	14	4%	21	7%	-7	-33%
SEGNALAZIONE A CENTRALE RISCHI	10	3%	9	3%	1	11%
ALTRO	5	1%	4	1%	1	25%
DISFUNZ APPAREC ATM E POS	3	1%		0%	3	

OGGETTO RECLAMO	2020	% su tot	2019	% su tot	Δ 2020/2019	Δ%
ASPETTI GENERALI	142	41%	113	36%	29	26%
CONTI CORRENTI e SERVIZI COLLEGATI	79	23%	78	25%	1	1%
FINANZIAMENTI	42	12%	45	14%	-3	-7%
PRODOTTI FINANZIARI	33	10%	34	11%	-1	-3%
MONETICA	20	6%	21	7%	-1	-5%
PRODOTTI ASSICURATIVI	20	6%	17	5%	3	18%
ALTRO	10	3%	4	1%	6	150%
<b>Totale complessivo</b>	<b>346</b>		<b>312</b>		<b>34</b>	<b>11%</b>

### 3.3 Esiti reclami

Nel 2020 si evidenzia un notevole incremento percentuale dei reclami a favore o parzialmente a favore del cliente.

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

### 4.1 Esposti e ricorsi - dati quantitativi

Crédit Agricole Friuladria, nel corso dell'esercizio 2020, ha ricevuto:

- n. 24 Esposti Banca D'Italia (incremento del 380% rispetto all'anno precedente);
- n. 10 Ricorsi ABF e nessun ricorso ACF (numeriche simili rispetto all'anno precedente).

Tipo reclamo	2020	% su tot	2019	% su tot	Δ 2020/2019	Δ%
ABF	10	29%	10	63%	0	0%
ACF		0%	1	6%	-1	-100%
Esposto	24	71%	5	31%	19	380%
<b>Totale complessivo</b>	<b>34</b>		<b>16</b>		<b>18</b>	<b>113%</b>

Dei 10 ricorsi ABF del 2019, 7 sono stati esitati dall'Arbitro bancario Finanziario prevalentemente a sfavore del Cliente.

Allo stesso modo dei reclami anche i ricorsi vertono prevalentemente sul tema successorio.

Motivo ricorso/Esposto	2020	% su tot	2019	% su tot	2020/2019	Δ%
ESECUZIONE OPERAZIONI	11	46%	5	42%	6	120%
FRODI E SMARRIMENTI	7	29%	7	58%	0	0%
COMUNICAZ E INF AL CLIENTE	6	25%		0%	6	
CONDIZIONI	5	21%	2	17%	3	150%
SEGNALAZIONE A CENTRALE RISCHI	4	17%		0%	4	
ASPETTI ORGANIZZATIVI	1	4%		0%	1	
MERITO DI CREDITO O SIMILI		0%	2	17%	-2	-100%
<b>Totale complessivo</b>	<b>24</b>		<b>12</b>		<b>12</b>	<b>100%</b>