

## RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI

**ANNO 2021**

### 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 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 Bancario (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.

Nel corso del 2021 è stato effettuato un riassetto organizzativo che ha inquadrato la funzione Business Unit Customer Satisfaction e il Servizio Reclami all'interno della Direzione Comunicazione Commerciale e Cliente. 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 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.

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 considera "reclamo" ogni atto con cui un soggetto, cliente o non-cliente, lamenta 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) (E' stato predisposto anche l'indirizzo di posta elettronica [reclami@pec.credit-agricole.it](mailto:reclami@pec.credit-agricole.it) per poter procedere alla sostituzione dell'indirizzo [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.

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 2021 raffronto con 2020 – Dati quantitativi

Di seguito viene illustrata l'attività di gestione dei reclami di Crédit Agricole FriulAdria nel periodo 1 gennaio – 31 dicembre 2021 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 2021 sono pervenuti complessivamente 294 reclami in diminuzione rispetto all'anno precedente (-15% a/a). I reclami di tipo Finanziario e Bancario hanno registrato una riduzione in doppia cifra, mentre i reclami riguardanti tematiche correlate alla normativa PSD e Assicurative hanno registrato un aumento.

| Tipo reclamo              | 2021       | % su tot | 2020       | % su tot | Δ 2021/2020 | Δ%          |
|---------------------------|------------|----------|------------|----------|-------------|-------------|
| Bancari                   | 232        | 79%      | 275        | 79%      | -43         | -16%        |
| Finanziari                | 25         | 9%       | 47         | 14%      | -22         | -47%        |
| Assicurativi              | 33         | 11%      | 21         | 6%       | 12          | 57%         |
| PSD2                      | 4          | 1%       | 3          | 1%       | 1           | 33%         |
| <b>Totale complessivo</b> | <b>294</b> |          | <b>346</b> |          | <b>-52</b>  | <b>-15%</b> |

#### 3.2 Motivo di reclamo

Nell'ambito dei motivi reclamo si è assistito ad una forte riduzione dei reclami riguardanti l'anatocismo, il personale e le comunicazioni al cliente.

| Motivo reclamo             | 2021 | % su tot | 2020 | % su tot | Δ 2021/2020 | Δ%   |
|----------------------------|------|----------|------|----------|-------------|------|
| ESECUZIONE OPERAZIONI      | 117  | 40%      | 137  | 40%      | -20         | -15% |
| COMUNICAZ E INF AL CLIENTE | 34   | 12%      | 57   | 16%      | -23         | -40% |

Crédit Agricole FriulAdria S.p.A. - Sede Legale Piazza XX Settembre, 2 - 33170 Pordenone - telefono 0434.233111

Capitale sociale: euro 120.689.285,00 i.v. - Iscritta al Registro delle imprese di Pordenone, Codice Fiscale n. 01369030935, aderente al Gruppo IVA Crédit Agricole Italia, Partita Iva n. 02886650346. Codice ABI 5336. Iscritta all'Albo delle Banche al n. 5391. Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e al Fondo Nazionale di Garanzia. Società soggetta all'attività di Direzione e Coordinamento di Crédit Agricole Italia S.p.A. ed appartenente al Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari al n. 6230.7

|                                |            |     |            |     |            |             |
|--------------------------------|------------|-----|------------|-----|------------|-------------|
| APPLICAZIONE DELLE CONDIZIONI  | 38         | 13% | 35         | 10% | 3          | 9%          |
| PERSONALE                      | 15         | 5%  | 25         | 7%  | -10        | -40%        |
| ASPETTI ORGANIZZATIVI          | 26         | 9%  | 23         | 7%  | 3          | 13%         |
| MERITO DI CREDITO O SIMILI     | 20         | 7%  | 19         | 5%  | 1          | 5%          |
| ANATOCISMO e USURA             | 2          | 1%  | 18         | 5%  | -16        | -89%        |
| FRODI E SMARRIMENTI            | 13         | 4%  | 14         | 4%  | -1         | -7%         |
| SEGNALAZIONE A CENTRALE RISCHI | 9          | 3%  | 10         | 3%  | -1         | -10%        |
| ALTRO                          | 12         | 4%  | 5          | 1%  | 7          | 140%        |
| DISFUNZ APPAREC ATM E POS      | 8          | 3%  | 3          | 1%  | 5          | 167%        |
| <b>Totale complessivo</b>      | <b>294</b> |     | <b>346</b> |     | <b>312</b> | <b>-15%</b> |

### 3.3 Esiti reclami

Nel 2021 gli esiti dei reclami risultano allineati ai dati registrati nel 2020, 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 12% dei reclami presentati è stato ritirato dai clienti (8% nel 2020)

| Esiti reclami             | 2021       | % su tot | 2020       | % su tot | Δ 2021/2020 | Δ%          |
|---------------------------|------------|----------|------------|----------|-------------|-------------|
| Sfavorevole               | 125        | 43%      | 135        | 39%      | -10         | -7%         |
| Favorevole                | 83         | 28%      | 107        | 31%      | -24         | -22%        |
| Parzialmente Favorevole   | 51         | 17%      | 76         | 22%      | -25         | -33%        |
| Ritirato                  | 35         | 12%      | 28         | 8%       | 7           | 25%         |
| <b>Totale complessivo</b> | <b>294</b> |          | <b>346</b> |          | <b>312</b>  | <b>-15%</b> |

## 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 2021, ha gestito:

- n. **14** Ricorsi ABF (in aumento di 4 unità rispetto all'anno precedente)
- n. **0** Ricorsi ACF.

| Tipo                      | 2021      | % su tot | 2020      | % su tot | Δ 2021/2020 | Δ%   |
|---------------------------|-----------|----------|-----------|----------|-------------|------|
| ABF                       | 14        | 40%      | 10        | 29%      | 4           | 40%  |
| ACF                       | 0         | 0%       |           | 0%       | 0           |      |
| Esposto                   | 21        | 60%      | 24        | 71%      | -3          | -13% |
| <b>Totale complessivo</b> | <b>35</b> |          | <b>34</b> |          | <b>1</b>    |      |

I motivi di ricorso all'arbitro bancario risultano essere le condizioni applicate.

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

Nel corso dell'esercizio 2021, sono stati gestiti **21** Esposti a Banca D'Italia (in riduzione del 13% rispetto all'anno precedente).

Le tematiche prevalenti degli esposti ricadono nell'ambito di esecuzioni di operazioni e aspetti di merito creditizio.

| Motivo ricorso/Esposito | 2021 | % su tot | 2020 | % su tot | Δ 2021/2020 | Δ%  |
|-------------------------|------|----------|------|----------|-------------|-----|
| ESECUZIONE OPERAZIONI   | 9    | 43%      | 11   | 46%      | 5           | 42% |

|                                |           |     |           |     |           |     |
|--------------------------------|-----------|-----|-----------|-----|-----------|-----|
| FRODI E SMARRIMENTI            | 1         | 5%  | 7         | 29% | 7         | 58% |
| COMUNICAZ E INF AL CLIENTE     | 1         | 5%  | 6         | 25% |           | 0%  |
| CONDIZIONI                     | 2         | 10% | 5         | 21% | 2         | 17% |
| SEGNALAZIONE A CENTRALE RISCHI |           | 0%  | 4         | 17% |           | 0%  |
| ASPETTI ORGANIZZATIVI          |           | 0%  | 1         | 4%  |           | 0%  |
| MERITO DI CREDITO O SIMILI     | 4         | 19% |           | 0%  | 2         | 17% |
| PERSONALE                      | 2         | 10% |           |     |           |     |
| ALTRO                          | 2         | 10% |           |     |           |     |
| <b>Totale complessivo</b>      | <b>21</b> |     | <b>24</b> |     | <b>12</b> |     |