

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI

ANNO 2023

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, di rilevare potenziali criticità emergenti dalla gestione dei reclami 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 dell'attività di gestione dei Reclami

I reclami ricevuti vengono gestiti, per tutte le Società del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia, dalla struttura 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 (tra cui CALIT S.r.l.).

La struttura Reclami è collocata, a diretto riporto della Pianificazione Commerciale e Customer Satisfaction.

L'attività di gestione dei 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 rispetto a quella normativa 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. Per ottenere questi risultati l'attività della struttura Reclami deve orientarsi, altresì, verso un'approfondita attività di analisi quali-quantitativa da condividere e mettere a disposizione di tutti i Canali della Banca e delle Società del Gruppo.

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.

Crédit Agricole Italia considera "reclamo" ogni atto con cui un soggetto, cliente lamenta in forma scritta un comportamento, un'omissione nonché una dichiarazione di insoddisfazione in ambito bancario, finanziario o assicurativo.

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 o per posta certificata all'indirizzo reclami@pec.credit-agricole.it
- compilando specifico form presente sulla pagina internet di ciascuna Società del Gruppo denominato "reclamo formale"
- per posta (anche per raccomandata) al seguente indirizzo presso la Capogruppo: Crédit Agricole Italia S.p.A Servizio Reclami - Via Università n. 1, 43121 Parma
- a mezzo fax (0521/531918)
- consegna alla Filiale più vicina.

L'intermediario è tenuto a rispondere al cliente entro 60 giorni 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 2023 raffronto con esercizio 2022 – Dati quantitativi

Di seguito viene illustrata l'attività di gestione dei reclami di Crédit Agricole Italia nel periodo 1 gennaio – 31 dicembre 2023 e si fornisce evidenza di 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 2023 sono pervenuti complessivamente 3.768 reclami di pertinenza di Crédit Agricole Italia (+7%)¹

I reclami di tipo Bancario hanno segnato un aumento (+1%) e analogamente, anche i reclami PSD2 (+168%), assicurativi (+45%) e finanziari (+19%). Il confronto viene effettuato sul perimetro CA Italia del 2022 e, quindi escludendo CA FriulAdria.

Tipo reclamo	2023	% su tot	2022	% su tot	Δ 2023/2022
BANCARI	3205	85%	3.178	84%	1%
FINANZIARI	196	5%	165	4%	19%
ASSICURATIVI	155	4%	107	3%	45%
PSD2	212	6%	79	2%	168%
Totale complessivo	3.768		3.529		7%

¹ Confronto con CA Italia 2022. Estendendo il confronto con il 2022 comprendendo anche a CA FriulAdria, il numero dei reclami è stato il medesimo. In quest'ultimo caso, i reclami di tipo Bancario hanno segnato una riduzione (-6%), mentre, si registrano in aumento i reclami PSD2 (+149%), assicurativi (+34%) e finanziari (+12%).

3.2 Motivo di reclamo

Nell'ambito dei motivi reclamo si è assistito ad un aumento della categoria "dell'Applicazione delle Condizioni" (+166%) per effetto dei reclami aventi ad oggetto le contestazioni in tema di legittimità della "Clausola Floor" applicata ai mutui fondiari.

MOTIVO RECLAMO	2023	% su tot	2022	% su tot	Δ 2023/2022
ESECUZIONE OPERAZIONI	1011	27%	823	23%	23%
ALTRO	661	18%	913	26%	-28%
PERSONALE	433	11%	382	11%	13%
APPLICAZIONE DELLE CONDIZIONI	375	10%	141	4%	166%
FRODI E SMARRIMENTI	302	8%	174	5%	74%
COMUNICAZ E INF AL CLIENTE	234	6%	191	5%	23%
MERITO DI CREDITO O SIMILI	205	5%	177	5%	16%
ASPETTI ORGANIZZATIVI	199	5%	360	10%	-45%
SEGNALAZIONE A CENTRALE RISCHI	141	4%	142	4%	-1%
CONDIZIONI	79	2%	100	3%	-21%
DISFUNZ APPAREC ATM E POS	69	2%	81	2%	-15%
ANATOCISMO	59	2%	45	1%	31%
TOTALE	3.768		3.529		7%

3.3 Esiti reclamo

ESITI RECLAMO	2023	% su tot	2022	% su tot	Δ 2023/2022
Favorevole	971	26%	1.044	30%	-7%
Parzialmente Favorevole	457	12%	531	15%	-14%
Ritirato	439	12%	495	14%	-11%
Sfavorevole	1901	50%	1.459	41%	30%
TOTALE	3.768		3.529		7%

4. Ricorsi ABF - ACF ed Esposti ad Autorità di Vigilanza

Crédit Agricole Italia, nel corso dell'esercizio 2023, ha gestito:

- n. **162** Ricorsi ABF, in aumento del 33% rispetto all'anno precedente;
- n. **16** Ricorsi ACF, sostanzialmente in leggera aumento rispetto all'anno precedente;
- n. **339** Esposti a Banca d'Italia o IVASS, in aumento del 40% rispetto all'anno precedente.

TIPO RICORSO	2023	2022 ²	Δ 2023/2022
ABF	162	122	33%
ACF	16	21	-24%

² Confronto con CA Italia 2022.

ESPOSTI	339	243	40%
TOTALE	517	386	34%

4.1 Ricorsi ABF e ACF - dati quantitativi e motivi

I principali motivi di ricorso all'ACF risultano i seguenti:

ABF - MOTIVO Ricorso	2023	% su tot	2023	% su tot	Δ 2023/2022
FRODI E SMARRIMENTI	68	42%	48	39%	42%
ESECUZIONE OPERAZIONI	24	15%	26	21%	-8%
APPLICAZIONE DELLE CONDIZIONI	14	9%	23	19%	-39%
SEGNALAZIONE A CENTRALE RISCHI	18	11%	15	12%	20%
MERITO DI CREDITO O SIMILI	12	7%	5	4%	140%
COMUNICAZ E INF AL CLIENTE	1	1%	3	2%	-67%
ASPETTI ORGANIZZATIVI	0		1	1%	-100%
ALTRO	16	10%	1	1%	1500%
CONDIZIONI (INCLUSA USURA)	5	3%			-
DISFUNZ APPAREC ATM E POS	1	1%			-
PERSONALE	3	2%			-
TOTALE	162		122		33%

I principali motivi di ricorso all'ACF risultano i seguenti:

ACF - MOTIVO Ricorso	2023	% su tot	2022	% su tot	Δ 2023/2022
ALTRO	6	38%	6	29%	0%
COMUNICAZ E INF AL CLIENTE	6	38%	13	62%	-54%
ESECUZIONE OPERAZIONI	2	13%	1	5%	100%
PERSONALE	2	13%	1	5%	100%
TOTALE	16		21		-24%

4.2 Esposti Banca d'Italia - dati quantitativi e motivi

ESPOSTI - MOTIVO	2023	% su tot	2022	% su tot	Δ 2023/2022
ESECUZIONE OPERAZIONI	109	32%	69	28%	58%
MERITO DI CREDITO O SIMILI	39	12%	32	13%	22%
SEGNALAZIONE A CENTRALE RISCHI	28	8%	27	11%	4%
CONDIZIONI	14	4%	18	7%	-22%
COMUNICAZ E INF AL CLIENTE	40	12%	22	9%	82%
ALTRO	42	12%	43	18%	-2%
FRODI E SMARRIMENTI	12	4%	11	5%	9%
ASPETTI ORGANIZZATIVI	13	4%	12	5%	8%

PERSONALE	11	3%	8	3%	38%
DISFUNZ APPAREC ATM E POS	4	1%	1	0%	300%
ANATOCISMO	7	2%			
APPLICAZIONE DELLE CONDIZIONI	20	6%			
TOTALE	339		243		

4.3. Esposti IVASS – dati quantitativi

Crédit Agricole Italia, nel corso dell'esercizio 2023, ha gestito n. 28 Esposti all'Autorità per la Vigilanza sulle Assicurazioni contro n. 12 del 2022.