

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI

ANNO 2024

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 lettera raccomandata);
- 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, Customer Satisfaction e Servizio Clienti.

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.

Di seguito viene illustrata l'attività di gestione dei reclami di Crédit Agricole Italia nel periodo 1 gennaio – 31 dicembre 2024 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 2024 sono pervenuti complessivamente 3945 reclami di pertinenza di Crédit Agricole Italia, in aumento del 5% rispetto all'anno precedente.

I reclami di tipo Bancario sono stati 3.447 (+7% a/a), i reclami Finanziari sono stati 123 (-14% a/a) oltre ad ulteriori 26 reclami di tipo IBIPS, i reclami Assicurativi sono stati 174 (-17% a/a) e, infine, i reclami PSD2 sono stati 175 (-17%).

3.2 Motivo di reclamo

Nell'ambito dei motivi reclamo, una discreta numerosità di segnalazioni da parte dei clienti è intervenuta nell'ambito della categoria dell'esecuzione delle operazioni, anche per l'effetto di un'attenta analisi svolta dalla Banca sui clienti con richiesta di feedback in ordine alle operazioni correnti svolte presso le unità operative.

MOTIVO RECLAMO	2024	% su tot	2023	% su tot	Δ2024/2023	Δ%
ALTRO	231	6%	1011	27%	-780	-77%
ESECUZIONE OPERAZIONI	1237	31%	661	18%	576	87%
PERSONALE	662	17%	433	11%	229	53%
ASPETTI ORGANIZZATIVI	181	5%	375	10%	-194	-52%
COMUNICAZ E INF AL CLIENTE	167	4%	302	8%	-135	-45%
MERITO DI CREDITO O SIMILI	232	6%	234	6%	-2	-1%

Crédit Agricole Italia S.p.A. - Sede Legale Via Università, 1 - 43121 Parma - telefono 0521.912111

Capitale Sociale euro 979.235.387,00 i.v. - Iscritta al Registro Imprese di Parma, Codice Fiscale n. 02113530345, aderente al Gruppo IVA Crédit Agricole Italia, Partita Iva n. 02886650346. Codice ABI 6230.7. Iscritta all'Albo delle Banche al n. 5435. Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e al Fondo Nazionale di Garanzia. Capogruppo del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari al n. 6230.7 - Società soggetta all'attività di Direzione e Coordinamento di Crédit Agricole S.A.

FRODI E SMARRIMENTI	279	7%	205	5%	74	36%
SEGNALAZIONE A CENTRALE RISCHI	168	4%	199	5%	-31	-16%
APPLICAZIONE DELLE CONDIZIONI	596	15%	141	4%	455	>100%
CONDIZIONI	14	0%	79	2%	-65	-82%
DISFUNZ APPAREC ATM E POS	127	3%	69	2%	58	84%
ANATOCISMO	51	1%	59	2%	-8	-14%
Totale	3.945		3.768			

3.3 Esiti reclamo

Nel 2024 gli esiti dei reclami risultano in sostanziale equilibrio con l'anno precedente 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.

Esiti reclami	2024	% su tot	2023	% su tot	Δ 2024/2023	Δ%
Favorevole	880	22%	971	26%	-91	-9%
Parzialmente Favorevole	539	14%	457	12%	82	18%
Ritirato	459	12%	439	12%	20	5%
Sfavorevole	2067	52%	1901	50%	166	9%
Totale complessivo	3.945		3.768			

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

Crédit Agricole Italia, nel corso dell'esercizio 2024, ha ricevuto:

- n. 174 Ricorsi ABF in aumento del 7% rispetto all'anno precedente;
- n. 14 Ricorsi ACF riduzione del 13% rispetto all'anno precedente;
- n. 325 Esposti (di cui n. 291 da Banca d'Italia, n. 32 da IVASS e n. 2 da CONSOB) in diminuzione del 11% rispetto all'anno precedente

4.1 Ricorsi ABF e ACF - dati quantitativi e motivi

I principali motivi di ricorso all'ABF risultano essere le frodi (+13% a/a) e le Esecuzioni delle Operazioni (+33%).

ABF - MOTIVO Ricorso	2024	% su tot	2023	% su tot	Δ 2024/2023
FRODI E SMARRIMENTI	77	44%	68	42%	13%
ESECUZIONE OPERAZIONI	32	18%	24	15%	33%
APPLICAZIONE DELLE CONDIZIONI	22	13%	14	9%	57%
SEGNALAZIONE A CENTRALE RISCHI	20	11%	18	11%	11%
MERITO DI CREDITO O SIMILI	13	7%	12	7%	8%
COMUNICAZ E INF AL CLIENTE	5	3%	1	1%	>100%
ASPETTI ORGANIZZATIVI	0	0	0	0	0
ALTRO	0	0	16	10%	0
CONDIZIONI (INCLUSA USURA)	0	0	5	3%	-100%
DISFUNZ APPAREC ATM E POS	4	2%	1	1%	>100%
PERSONALE	1	1%	3	2%	-67%

TOTALE	174	162	
---------------	------------	------------	--

I principali motivi di ricorso all'ACF risultano invece le seguenti:

ACF - MOTIVO Ricorso	2024	% su tot	2023	% su tot	Δ 2024/2023	Δ%
ALTRO	1	7%	6	38%	-5	-83%
COMUNICAZ E INF AL CLIENTE	2	14%	6	38%	-4	-67%
ESECUZIONE OPERAZIONI	1	7%	2	13%	-1	-50%
PERSONALE	10	71%	2	13%	8	400%
Totale complessivo	14		16			

4.2 Esposti Banca d'Italia - dati quantitativi e motivi

Crédit Agricole Italia, nel corso dell'esercizio 2024 ha gestito n. 291 Esposti a Banca d'Italia, in riduzione del 14% rispetto all'anno precedente.

ESPOSTI - MOTIVO	2024	% su tot	2023	% su tot	Δ 2024/2023	Δ%
ESECUZIONE OPERAZIONI	107	37%	109	32%	-2	-2%
MERITO DI CREDITO O SIMILI	32	11%	39	12%	-7	-18%
SEGNALAZIONE A CENTRALE RISCHI	40	14%	28	8%	12	43%
CONDIZIONI	3	1%	14	4%	-11	-79%
COMUNICAZ E INF AL CLIENTE	32	11%	40	12%	-8	-20%
ALTRO	12	4%	42	12%	-30	-71%
FRODI E SMARRIMENTI	17	6%	12	4%	5	42%
ASPETTI ORGANIZZATIVI	5	2%	13	4%	-8	-62%
PERSONALE	16	5%	11	3%	5	45%
DISFUNZ APPAREC ATM E POS	7	2%	4	1%	3	75%
ANATOCISMO	3	1%	7	2%	-4	-57%
APPLICAZIONE DELLE CONDIZIONI	17	6%	20	6%	-3	-15%
Totale complessivo	291		339			

4.3. Esposti IVASS – dati quantitativi

Crédit Agricole Italia, nel corso dell'esercizio 2024, ha gestito 32 Esposti all'Autorità per la Vigilanza sulle Assicurazioni riguardanti, principalmente, tematiche attinenti le polizze assicurative collocate dalla Banca rispetto a 28 dell'anno precedente.

4.3. Esposti CONSOB – dati quantitativi

Crédit Agricole Italia, nel corso dell'esercizio 2024, ha gestito 2 Esposti a CONSOB riguardanti le tempistiche e le modalità di trasferimento titoli mentre nell'esercizio 2023 non sono stati gestiti esposti CONSOB.