

Rendiconto attività di gestione dei reclami

Anno 2010

1. Introduzione

Le disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari – correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" prevedono, in materia di reclami, procedure ed adempimenti specifici finalizzati a garantire ai clienti risposte sollecite 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 e la posta elettronica;
- 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, comunque non superiori a 30 giorni dalla ricezione del reclamo, se relativo a operazioni e servizi bancari e finanziari così come definiti dal Testo Unico Bancario, o 90 giorni se relativo a servizi di investimento;
- la registrazione degli elementi essenziali di ogni reclamo pervenuto, nonché delle eventuali misure adottate per risolvere il problema sollevato.

Inoltre la normativa richiede che le risposte fornite dalla Banca/Intermediario Finanziario ai clienti che sporgono reclamo contengano:

- se il reclamo è ritenuto fondato, le iniziative che l'intermediario si impegna ad assumere e i tempi entro i quali 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 (nel seguito anche ABF) o altre forme di soluzione stragiudiziale delle controversie.

L'efficace gestione dei reclami consente alla Banca/Intermediario Finanziario di individuare con tempestività le cause che hanno provocato il disagio del 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 dell'Ufficio Reclami

L'Ufficio Reclami si colloca nell'ambito della Segreteria Generale e Legale, in staff diretto al Direttore Generale e, pertanto, in una struttura indipendente rispetto alle funzioni aziendali preposte alla commercializzazione dei servizi, prevenendo potenziali situazioni di conflitto di interessi.

L'Intermediario Finanziario considera "reclamo" ogni atto con cui un cliente contesta in forma scritta un comportamento, un'omissione o, più in generale, l'operato dell'intermediario medesimo.

Le modalità con cui il cliente può presentare un reclamo sono dettagliate sia nei contratti sia nella documentazione di Trasparenza prevista dalla normativa e resa disponibile presso le Filiali delle Banche del Gruppo Cariparma Crédit Agricole e tramite il sito internet.

In particolare, il cliente può inoltrare un reclamo secondo le seguenti modalità:

- lettera (anche raccomandata) inviata per posta o a mezzo fax (02/84770202);

- a mezzo mail all'indirizzo reclami@ca-leasing.it;

Le procedure di reclamo sono gratuite per il Cliente.

L'Ufficio 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 risulta emanata apposita normativa interna volta a regolamentare le attività che devono essere poste in essere sia dalle Funzioni di volta in volta coinvolte nel reclamo, sia dall'Ufficio Reclami.

Attesa la tipologia di attività svolta da Crédit Agricole Leasing Italia, è prevista unicamente la tipologia dei reclami "Ordinari" ovvero quelli che hanno per oggetto i servizi bancari e di intermediazione creditizia. Rientrano altresì fra i reclami "Ordinari" quelli aventi per oggetto il comportamento tenuto dal personale dell'Intermediario nei confronti della clientela;

L'Ufficio Reclami provvede quindi all'istruttoria della pratica avvalendosi della collaborazione delle varie funzioni aziendali necessarie, onde poter poi procedere a fornire un riscontro esauriente e preciso al cliente dove vengono dettagliatamente indicate le motivazioni in caso di rigetto del reclamo. Qualora invece il reclamo risulti fondato, il riscontro al cliente indica le iniziative concrete assunte onde procedere alla definizione della vicenda.

I tempi medi di chiusura sono risultati essere i seguenti:

- reclami ordinari: 22,83 gg rispetto ai 23,22 gg del 2009.

3. Reclami / Ricorsi pervenuti nell'esercizio 2010

3.1 Reclami - dati quantitativi

Di seguito si fornisce un'evidenza dei dati risultanti dall'attività di gestione da parte dell'Ufficio Reclami delle istanze della clientela pervenute a Calit nel periodo 1 ° gennaio – 31 dicembre 2010.

L'estrazione dei dati di riferimento è avvenuta utilizzando le apposite funzionalità di Reportistica previste all'interno dell'applicativo ABI REC.GEST.

Ai fini della classificazione dei prodotti/servizi oggetto dei reclami, l'intermediario utilizza i criteri definiti dall'ABI per l'invio della segnalazione trimestrale sui reclami.

Nel corso dell'anno 2010 sono pervenuti complessivamente 6 reclami, in calo del 33% rispetto all'anno 2009. L'incidenza dei reclami in rapporto al numero di contratti è pari allo 0,06%

Nel corso del 2010 sono stati chiusi complessivamente 11 reclami (comprensivi di n.5 reclami pervenuti alla fine del 2009).

La suddivisione dei reclami per tipologia risultava la seguente:

tipologia	2009	2010	Δ 2010/2009
Applicazione delle condizioni	2	0	-100,0%
Comunicazioni/informazioni al cliente, esecuzione operazioni, aspetti organizzativi	4	4	0
Aspetti fiscali	0	1	n.a.
Merito creditizio	1	0	-100,0%
Altro	2	1	-50,0%
TOTALE	9	6	-33,33%

3.2 Esito dei reclami

Complessivamente sono stati accolti favorevolmente, in tutto o in parte, n.3 reclami (compreso 1 reclamo pervenuto a fine 2009) senza alcun esborso a carico dell'Intermediario.

Ricorsi ABF

E' pervenuto 1 ricorso già chiuso con decisione parzialmente avversa all'Intermediario senza alcun esborso ma con applicazione retroattiva di tasso, ad eccezione dei 220 € previsti dal Regolamento ABF in caso di condanna anche parziale.

4. Considerazioni sull'adeguatezza delle procedure e delle soluzioni organizzative

In via generale, non si può non rilevare il consistente calo dei reclami rispetto all'anno 2009.

I tempi medi di evasione dei reclami risultano conformi alla normativa vigente.

La doverosa attenzione al rispetto dei termini di riscontro non deve tuttavia andare a scapito della qualità dell'approfondimento delle motivazioni alla base delle istanze della clientela e, pertanto, possono registrarsi singoli casi per cui la tempistica di evasione deve necessariamente dilatarsi onde consentire una corretta definizione della vertenza (in ogni caso, entro i 30 giorni previsti dalla vigente normativa).

Le procedure adottate consentono una corretta gestione dei reclami ed il relativo monitoraggio degli stessi.