

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI ANNO 2017

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; non superiori a 45 giorni dal ricevimento del reclamo, per quanto di competenza della Banca, in caso di reclami aventi ad oggetto l'attività di intermediazione assicurativa;
- 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 dall'Intermediario 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 o altre forme di soluzione stragiudiziale delle controversie.

L'efficace gestione dei reclami consente all'Intermediario 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 intermediario-cliente.

2. Assetto organizzativo/procedurale del Servizio Reclami

Il Servizio Reclami si colloca nell'ambito della Direzione Compliance della Capogruppo e, pertanto, in una struttura indipendente rispetto alle funzioni aziendali preposte alla commercializzazione dei servizi, prevenendo potenziali situazioni di conflitto di interessi.

L'Intermediario considera "reclamo" ogni atto con cui un cliente contesta in forma scritta un comportamento, un'omissione o, più in generale, il suo operato.

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 tramite il sito Internet www.ca-leasing.it e presso le Filiali delle Banche del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia.

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

- lettera (anche raccomandata) inviata per posta o a mezzo fax (n.0521/531918);
- a mezzo email all'indirizzo reclami@ca-leasing.it.

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 risulta emanata apposita normativa interna volta a regolamentare le attività che devono essere poste in essere sia dalle strutture territoriali di rete, sia dal Servizio Reclami.

Nel 2017 i tempi medi di chiusura dei reclami sono risultati essere di 24 gg.

3. Reclami pervenuti nell'esercizio 2017

3.1 Reclami - dati quantitativi

Di seguito si fornisce un'evidenza dei dati risultanti dall'attività di gestione da parte del Servizio Reclami delle istanze della clientela pervenute a Crédit Agricole Leasing Italia nel periodo 1 gennaio – 31 dicembre 2017.

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. Per quanto attiene alla categoria per "Oggetto", tutti i reclami sono riconducibili alla definizione ABI "Altre forme di finanziamento".

Nel corso dell'anno 2017 sono pervenuti complessivamente 35 reclami in aumento di circa il 35% rispetto ai 26 dell'anno 2016. L'incidenza dei reclami in rapporto al numero dei contratti è stata pari allo 0,26%.

La suddivisione dei reclami per **motivo** risulta la seguente:

Motivo	31/12/2016	31/12/2017	Var. %
Altro	11	3	-73%
Anatocismo	0	0	n.d.
Applicazione delle condizioni	2	10	400%
Aspetti Organizzativi	0	0	n.d.
Comunicaz. e inf. Al cliente	0	0	n.d.
Condizioni	6	0	-100%
Disfunz. Apparec. ATM e POS	0	0	n.d.
Esecuzione operazioni	2	18	800%
Frodi e smarrimenti	0	0	n.d.
Merito di credito o simili	3	0	-100%
Personale	0	0	n.d.
Segnalazione a Centrale Rischi	2	4	100%
Totale	26	35	35%

Nel corso del 2017 sono stati interamente o parzialmente accolti n. 6 reclami.

Nel dettaglio nell'anno 2017, Crédit Agricole Leasing Italia ha avuto circa:

- il 83% dei reclami non accolti;
- il 17% dei reclami accolti.

3.2 Esborso dei reclami

Nell'anno 2017 non sono stati effettuati esborsi.

4. Esposti Banca d'Italia/Ricorsi ABF

L'Intermediario, nel corso del 2017, ha ricevuto:

- n. 4 esposti (+300% rispetto al medesimo periodo 2016);
- n. 1 ricorso (-50% rispetto al medesimo periodo 2016).