

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 del Servizio 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.

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 considera "reclamo" ogni atto con cui un soggetto, cliente o non-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@ca-leasing.it o per posta certificata all'indirizzo direzionegenerale-calit@actaliscertymail.it
- 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 e raffronto con 2022 – Dati quantitativi

Di seguito viene illustrata l'attività di gestione dei reclami di Crédit Agricole Leasing Italia nel periodo 1 gennaio – 31 dicembre 2023 e si fornisce evidenza di un raffronto con l'anno precedente.

Tipo reclamo	2023	% su tot	2022	% su tot	Δ 2022/2021
Bancari	11	100%	10	83%	10%
Assicurativi	-		2	17%	
TOTALE	11		12		-8%

3.1 Tipologie di reclami

Nel corso del 2023 sono pervenuti complessivamente 11 reclami, in leggera diminuzione rispetto all'anno precedente in cui si registravano n. 12 reclami.

3.2 Motivo di reclamo

Nell'ambito dei motivi di reclamo, rispetto all'anno 2022, si riscontra un aumento dei reclami riguardanti l'applicazione delle condizioni ai contratti di leasing (spese, commissioni, importo canone, ...) ed una lieve diminuzione delle contestazioni inerenti l'esecuzione di operazioni.

Tipo reclamo	2023	% su tot	2022	% su tot	Δ 2022/2021
ESECUZIONE OPERAZIONI	4	36%	6	50%	-33%

COMUNICAZIONI E INFO AL CLIENTE	1	9%	1	8%	0%
APPLICAZIONE CONDIZIONI	5	45%	0	-	
POLIZZE ASSICURATIVE COLLEGATE A LEASING	0	0%	2	17%	-100%
FRODI E SMARRIMENTI	0	0%	0	0%	
SEGNALAZIONE A CENTRALE RISCHI / CRIF	1	9%	2	17%	-50%
ALTRO		0%	1	8%	-100%
TOTALE	11		12		-8%

3.3 Esiti reclami

Nel 2023 la maggior parte dei reclami sono stati chiusi con esito “sfavorevole”, in equilibrio con lo stesso esito registrato nell’anno 2022.

Si riscontra, invece, una importante diminuzione dei reclami esitati con esito “favorevole”.

Esiti reclamo	2023	% su tot	2022	% su tot	Δ 2022/2021
FAVOREVOLE	2	18%	5	42%	-60%
PARZIALMENTE FAVOREVOLE	2	18%	0	0%	
RITIRATO	0	0%	1	8%	-100%
SFAVOREVOLE	7	64%	6	50%	17%
Totale complessivo	11		12		-8%

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

4.1 Ricorsi ABF e ACF - dati quantitativi e qualitativi

Crédit Agricole Leasing Italia, nel corso dell’esercizio 2023 ha gestito un solo ricorso ABF.

Il ricorrente chiedeva all’Arbitro la cancellazione della segnalazione presente a suo nome nei SIC e lamentava la mancata ricezione - da parte di Crédit Agricole Leasing - del preavviso di segnalazione, nonché un’errata valutazione dello stato finanziario / patrimoniale.

Il ricorso è stato respinto.

Nel 2022 non sono stati gestiti ricorsi ABF e ACF

4.2 Esposti Banca d’Italia - dati quantitativi e qualitativi

Crédit Agricole Leasing Italia, nel corso dell’esercizio 2023 ha gestito n. 2 Esposti presentati alla Banca D’Italia.

In entrambi i casi gli esponenti lamentavano la presenza, a proprio carico, di segnalazioni pregiudizievoli (dagli stessi ritenute illegittime) nei sistemi di informazioni creditizie.

Nel 2022 non sono stati gestiti Esposti presentati alla Banca d'Italia.