

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI

ANNO 2020

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 iniziative/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 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

Il Servizio Reclami, a partire dal 4 febbraio 2020, è collocato sotto la responsabilità Business Unit Customer Satisfaction di Crédit Agricole Italia, la cui mission è presidiare gli indici di soddisfazione e di raccomandazione dei clienti (IRC) per favorire nel tempo il consolidamento degli incrementi della base clienti.

Uno delle principali mission del Servizio Reclami è garantire la completezza ed l'eshaustività delle risposte ai reclami dei clienti nonché il rispetto delle relative tempistiche.

Crédit Agricole Leasing Italia considera "reclamo" ogni atto con cui un soggetto, cliente o non-cliente, contesta in forma scritta un comportamento, un'omissione o, più in generale, l'operato della Banca.

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 del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia e tramite il sito internet.

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*;
- compilando specifico form;
- per posta (anche per raccomandata) al seguente indirizzo: c/o la Capogruppo Crédit Agricole Italia S.p.A Servizio Reclami - Via Università, 1 43121 Parma
- a mezzo fax 0521/531918
- consegna alla Filiale più vicina.

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 nella normativa interna emanata sono indicate le attività che devono essere poste in essere sia dalle strutture territoriali di rete, sia dal Servizio Reclami per la trattazione dei reclami entro tempi previsti dalla normativa.

Con le nuove disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari pubblicate in Gazzetta Ufficiale in data 29 agosto, l'intermediario è tenuto a rispondere al cliente entro 60 giorni (il termine massimo di risposta è stato innalzato da 30 a 60 giorni e si applica ai reclami ricevuti dal 1° ottobre 2020) 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. Contestazioni pervenute nell'esercizio 2020 raffronto con 2019 – Dati quantitativi

Di seguito viene illustrata l'attività di gestione dei reclami di Crédit Agricole Leasing Italia nel periodo 1 gennaio – 31 dicembre 2020, con confronto rispetto all'anno precedente.

L'estrazione dei dati è avvenuta dall'applicativo "RecGest" fornito da Banca d'Italia.

3.1 Reclami – dati quantitativi

Nel corso del 2020 sono pervenuti complessivamente **22** reclami, in leggera diminuzione rispetto all'anno precedente con 24 reclami (-8% a/a).

L'emergenza sanitaria dovuta alla pandemia incorsa nell'anno 2020 non ha avuto un rilevante impatto; sono pervenuti 4 reclami connessi a tematiche attinenti le agevolazioni governative in ambito finanziamenti.

Motivo reclamo	2020	% su tot	2019	% su tot	Δ 2020/2019
ESECUZIONE OPERAZIONI	9	41%	15	63%	-6
COMUNICAZ E INF AL CLIENTE	10	45%	2	8%	8
APPLICAZIONE DELLE CONDIZIONI	2	9%		0%	2
MERITO DI CREDITO O SIMILI		0%	3	13%	-3
FRODI E SMARRIMENTI		0%	1	4%	-1
SEGNALAZIONE A CENTRALE RISCHI	1	5%	1	4%	0
ALTRO		0%	2	8%	-2
Totale complessivo	22		24		-2

Nel 2020 si evidenzia la presenza di reclami ritirati, segnale di una pronta risoluzione della problematica sollevata dalla clientela.

Esiti reclami	2020	% su tot	2019	% su tot	Δ 2020/2019
Favorevole	10	83%	11	46%	-1
Sfavorevole	8	67%	13	54%	-5
Ritirato	4	33%	0	0%	4
Totale complessivo	22		24		-12

4. Ricorsi ABF ed Esposti ad Autorità di Vigilanza

Nel corso del 2020 Crédit Agricole Leasing Italia non ha ricevuto esposti o ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario.