

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI ANNO 2019

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 esauritive.

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, previsti dalla data di ricezione del reclamo: 30 giorni se relativo ad operazioni e servizi bancari (definizione Testo Unico Bancario), 45 giorni se relativo ad attività di intermediazione assicurativa ed infine a 15 giorni lavorativi in caso di reclamo inerente i servizi di pagamento (normativa PSD2);
- 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, collocato nel 2019, sotto la responsabilità dell'Area Valutazione Rischi e Consulenza Normativa della Direzione Compliance di Crédit Agricole Italia, dal 5 febbraio 2020, dipende direttamente dalla responsabilità della Direzione Business Unit Customer Satisfaction di Crédit Agricole Italia.

La Direzione Compliance dipende gerarchicamente dalla Direction de la Conformité di CA.sa, mentre la Direzione Business Unit Customer Satisfaction dal Governo Risorse Umane Organizzazione e Strategie di Crédit Agricole Italia. Entrambe le Direzioni risultano essere indipendenti rispetto alle funzioni aziendali preposte alla commercializzazione di prodotti e servizi del Gruppo CA Italia, prevenendo potenziali situazioni di conflitto di interesse.

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

Nello specifico, il cliente può inoltrare un reclamo secondo le seguenti modalità:

- con lettera inviata a mezzo posta ordinaria o tramite raccomandata a/r;
- a mezzo posta elettronica, all'indirizzo: *reclami@ca-leasing.it*.

Il Servizio Reclami ha la responsabilità di assicurare la gestione attenta e puntuale delle segnalazioni, oltre al monitoraggio del rispetto dei tempi massimi di risposta previsti dalla normativa vigente.

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 2018 i tempi medi di chiusura dei reclami bancari sono risultati essere di 23 gg.

3. Reclami pervenuti nell'esercizio 2019

3.1 Reclami - dati quantitativi

In elenco si evidenzia l'attività di gestione svolta dal Servizio Reclami, in riferimento alle istanze della clientela ricevute da Crédit Agricole Leasing nel periodo: 1 gennaio – 31 dicembre 2019.

L'estrazione dei dati di riferimento è stata svolta mediante l'utilizzo di apposite funzionalità di reportistica previste all'interno dell'applicativo "ABI Rec Gest".

Ai fini della classificazione dei prodotti/servizi oggetto dei reclami, la Banca 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 2019 sono pervenuti complessivamente n. 24 reclami in diminuzione di circa -33%, rispetto ai n. 36 ricevuti nel corso dell'anno 2018.

L'incidenza dei reclami in rapporto al numero dei contratti è stata pari allo 0,11%.

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

Motivo	31/12/2018	31/12/2019
Altro	3	2
Anatocismo	0	0
Applicazione delle condizioni	0	0
Aspetti Organizzativi	0	0
Comunicazioni e info. al cliente	7	2
Condizioni	0	0
Disfunzionamenti Apparecchi ATM e POS	0	0
Esecuzione operazioni	21	15
Frodi e smarrimenti	0	1
Merito di credito o simili	1	3
Personale	0	0
Segnalazione a Centrale Rischi	4	1
Totale	36	24

Al fine di meglio esplicitare, il contenuto dei reclami, si propone un'ulteriore suddivisione per contenuto:

MACROCATEGORIA	NR
RISCATTO*	3
CENTRALE RISCHI / CRIF	5

SUBENTRO*	2
CANONI LOCAZIONE	8
GARANZIA	4
TRASPARENZA	2

** da intendersi come reclami sul riscatto del bene **da intendersi come reclami afferenti il subentro nel contratto di leasing da parte del cliente*

Nel corso del 2019 sono stati interamente o parzialmente accolti n. 11 reclami.

Nel dettaglio nell'anno 2019, Crédit Agricole Leasing Italia ha avuto circa:

- il 54% dei reclami non accolti;
- il 46% dei reclami accolti.

3.2 Esborso dei reclami

Nell'anno 2019 non sono stati effettuati esborsi.

4. Esposti Banca d'Italia/Ricorsi ABF

L'Intermediario, nel corso del 2019, ha ricevuto:

- n. 1 esposto (n. 2 nell'anno 2018);
- n. 0 ricorsi ABF (n. 1 nell'anno 2018).