

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2022

Le Disposizioni di Vigilanza della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 riguardanti la “*Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti*” e successive integrazioni prevedono che annualmente venga redatto e reso pubblico un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami relativi al comparto delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari.

FCA Bank S.p.A. presta una costante attenzione alle esigenze della clientela, specialmente nella fase di gestione dei reclami, che rappresentano un significativo indicatore della qualità dei servizi offerti.

È considerato “reclamo” ogni comunicazione con cui un Cliente o il soggetto reclamante, chiaramente identificabile, contesta in forma scritta (ad esempio lettera, e-mail) all'intermediario un suo comportamento o un'omissione.

Come inoltrare un reclamo

Le modalità con cui si può presentare un reclamo sono dettagliate nella documentazione contrattuale e alla sezione Trasparenza del sito internet www.fcabank.it.

Nel caso in cui si intenda sporgere un reclamo, lo stesso potrà essere indirizzato mediante posta ordinaria o raccomandata o posta elettronica certificata ai seguenti recapiti:

FCA Bank S.p.A. – Ufficio Reclami
C.so Orbassano, 367 - 10137 Torino
E-mail: fcabank.reclami@fcagroup.com
PEC: fcabank.reclami@pec.fcagroup.com

L'Ufficio Reclami di FCA Bank S.p.A. ha il compito di rispondere nei tempi previsti dalle modifiche alla sezione XI, paragrafo 3, delle Disposizioni in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari apportate con il Provvedimento della Banca d'Italia del 19 marzo 2019.

L'Ufficio Reclami è tenuto a fornire una risposta al reclamo entro 60 giorni dalla ricezione del reclamo stesso, ad eccezione dei seguenti casi:

- Prodotti assicurativi: l'IVASS ha stabilito che la risposta deve essere inviata entro il termine di 45 giorni dalla data di ricezione;
- Privacy/trattamento dei dati personali: in aderenza al Regolamento Europeo n. 2016/679 (GDPR), il riscontro al soggetto interessato deve pervenire entro il termine di 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo da parte della Società; il termine può essere prorogato di 60 giorni, tenuto conto della complessità e del numero delle richieste, a fronte dell'informazione inviata all'interessato contenente i motivi del ritardo, da inviarsi entro i predetti 30 giorni;
- Carte di credito: per i servizi di pagamento, i tempi massimi di risposta non sono superiori a 15 giorni dalla ricezione del reclamo;
- Conto deposito: è previsto un termine di 15 giorni in caso di reclamo relativo ai bonifici disposti dal Cliente (in ossequio alla normativa “PSD II” sui servizi di pagamento), e di 60 in caso di reclamo sul prodotto.

Tutte le risposte ai reclami contengono le seguenti indicazioni:

- **se il reclamo è ritenuto fondato** e viene accolto, le iniziative che la Società si impegna ad assumere e i tempi entro i quali le stesse verranno realizzate;
- **se il reclamo è ritenuto infondato e non viene accolto**, un'illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto, nonché le necessarie indicazioni per la risoluzione stragiudiziale della controversia.

Qualora il Cliente non si ritenga soddisfatto della risposta fornita al suo reclamo, prima di rivolgersi all'autorità giudiziaria ordinaria, potrà:

- a) Rivolgersi all'**Arbitro Bancario Finanziario (ABF)**. L'ABF è un sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie che possono sorgere tra i Clienti e gli intermediari in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari. Per informazioni sull'ABF è possibile consultare il sito web www.arbitrobancariofinanziario.it oppure rivolgersi alle Filiali di Banca d'Italia;
- b) Attivare una procedura di mediazione per trovare un accordo con la Società, grazie all'assistenza di un conciliatore indipendente. Il procedimento di mediazione verrà effettuato, quale condizione di procedibilità del giudizio, avanti al Conciliatore Bancario Finanziario competente per territorio ed in conformità al Regolamento del medesimo. Il Conciliatore Bancario Finanziario è un Organismo per la risoluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie iscritto nel registro tenuto dal Ministero della Giustizia, con sede in Roma, via delle Botteghe Oscure, 54. Il regolamento della procedura è consultabile sul sito web www.conciliatorebancario.it;
- c) Per i reclami assicurativi rivolgersi per iscritto all'IVASS - Servizio tutela degli utenti, Via del Quirinale 21, 00187 Roma (fax 06.42133745 o 06.42133353) o PEC ivass@pec.ivass.it. Per il modello da utilizzare si rinvia al sito: www.ivass.it;
- d) In caso di mancato accordo ricorrere all'autorità giudiziaria ordinaria

Gestione dei Reclami: Organizzazione e Volumi anno 2022

In linea con la rilevazione predisposta dall'associazione di categoria Assofin, i reclami dei Clienti sono stati classificati da FCA Bank S.p.A. secondo le seguenti macro aree:

- **Aspetti amministrativi/organizzativi:** reclami relativi agli aspetti amministrativi e contabili, al mancato invio di comunicazioni o di documenti, all'interazione con il personale di FCA Bank S.p.A., ai conteggi di estinzione anticipata, alla richiesta di recesso dal finanziamento.
- **Trasparenza/Aspetti contrattuali/economici:** reclami relativi al piano di rimborso del credito erogato, alla tariffa applicata, alle condizioni contrattuali ed alla trasparenza della documentazione ricevuta.
- **Bene/Servizio inadempimento convenzionati:** reclami relativi alla mancata consegna del bene o non conformità della merce.
- **Privacy:** reclami relativi al trattamento dei dati personali; alle segnalazioni presso i SIC (Società di Informazione Creditizia) che gestiscono le banche dati private e alle segnalazione alla Centrale Rischi di

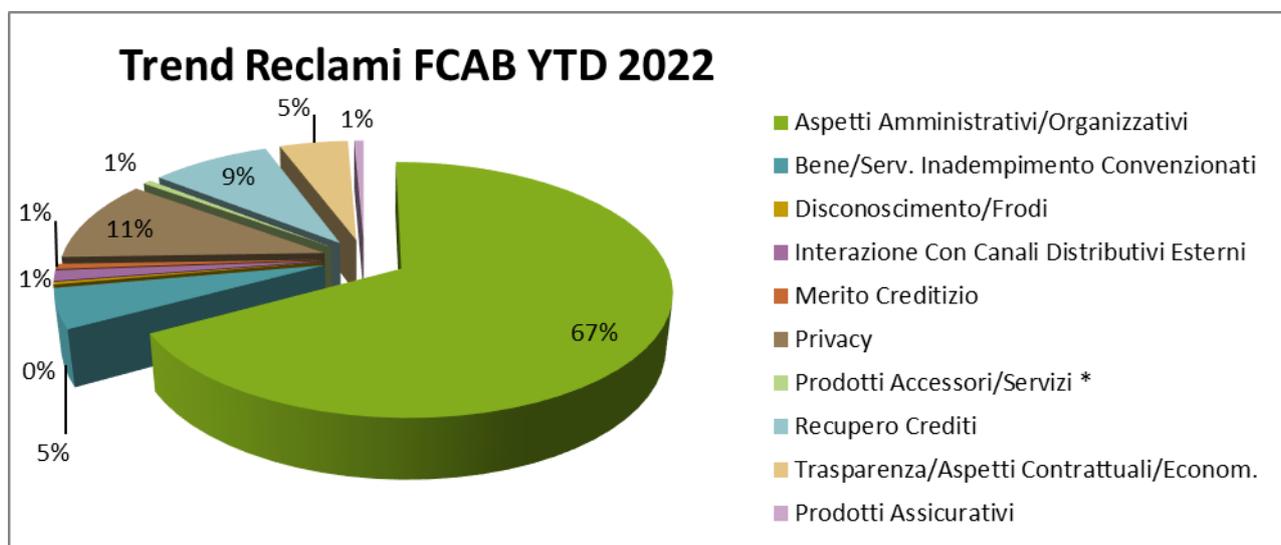
Banca d'Italia o su altre Banche dati pubbliche; revoche dei consensi forniti anche se finalizzati ad attività promozionali e di marketing.

- **Interazione con canali distributivi esterni:** reclami sul comportamento degli enti di vendita convenzionati durante la trattativa commerciale.
- **Prodotti accessori/servizi:** reclami relativi alla vendita dei servizi accessori finanziati.
- **Prodotti assicurativi:** reclami inerenti ai prodotti assicurativi limitatamente ai comportamenti o omissioni dei dipendenti o degli addetti alla vendita e alle modalità di collocamento.
- **Disconoscimento/frodi:** reclami relativi a sospetti furti d'identità e/o disconoscimento del contratto e delle firme apposte.
- **Merito creditizio:** reclami relativi al rifiuto nella concessione del credito.
- **Recupero crediti:** reclami relativi alle modalità ed ai processi di recupero, al comportamento dei recuperatori in fase di sollecito.

Nello schema che segue è rappresentato il **numero dei reclami** rilevato negli anni 2021 e 2022.

Classificazione Reclami	2021	%	2022	%
Aspetti amministrativi/organizzativi	3447	58,7%	3.702	67,0%
Trasparenza/Aspetti contrattuali/economici	623	10,6%	274	5,0%
Bene/Servizio inadempimento convenzionati	351	6%	281	5,1%
Privacy	502	8,5%	587	10,6%
Interazione con canali distributivi esterni	180	3,1%	75	1,3%
Prodotti accessori/servizi	8	0,1%	33	0,6%
Prodotti assicurativi	47	0,8%	38	0,7%
Disconoscimento/frodi	17	0,3%	17	0,3%
Merito creditizio	99	1,7%	37	0,7%
Recupero crediti	597	10,2%	478	8,7%
TOTALE	5.871	100%	5.522	100%

Reclami 2022 per macro aree



Il tempo medio di gestione dei reclami nel 2022 è stato di circa 37,4 giorni, a fronte del tempo massimo di 60 giorni previsto dalla normativa di Banca d'Italia per la trattazione del reclamo.

Nello schema che segue, è rappresentata la percentuale dell'esito dei reclami rilevato nell'anno 2022 suddiviso per accolti, parzialmente accolti e non accolti.

% per Esito	Accolti	Parzialmente Accolti	Non accolti
Aspetti amministrativi/organizzativi	28,9%	18,2%	51,7%
Trasparenza/Aspetti contrattuali/economici	10,2%	5,1%	84,3%
Bene/Servizio inadempimento convenzionati	4,3%	2,1%	93,6%
Privacy	36,1%	14,3%	48,6%
Interazione con canali distributivi esterni	17,3%	8,0%	74,7%
Prodotti accessori/servizi	3,0%	6,1%	90,9%
Prodotti assicurativi	18,4%	-	78,9%
Disconoscimento/frodi	5,9%	17,6%	76,5%
Merito creditizio	5,4%	5,4%	89,2%
Recupero crediti	24,3%	18,6%	56,5%
% su TOTALE RECLAMI	26,5%	15,9%	56,6%

Nello schema che segue è riportata la suddivisione dei reclami per prodotto. L'incidenza maggiore è sul Prodotto "Retail" con il 80,4% del totale dei reclami seguito dal Prodotto "Leasing", pari al 17,3% dei reclami totali. Seguono i reclami riguardanti il Prodotto "Carte di Credito" con il 1,3 % e infine il Prodotto "Conto Deposito" con 1,0% del totale dei reclami.

Scomposizione Reclami per Prodotto	Anno 2022	% Totale Reclami 2022
Retail	4.443	80,4%
Leasing	956	17,3%
Conto Deposito	52	1,0%
Carte di Credito	71	1,3%
TOTALE	5.522	100%

Ricorsi e Mediazioni Finalizzate alla Conciliazione

Ricorsi ABF

	N.
Ricorsi ABF anno 2022	61
Ricorsi ABF anno 2021	49

Mediazioni Finalizzate alla Conciliazione

	N.
Mediazioni anno 2022	32
Mediazioni anno 2021	34