

## Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2020

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 del servizio offerto.

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

### Come inoltrare un reclamo

Nel caso in cui un Cliente intenda sporgere un reclamo, può indirizzarlo mediante posta ordinaria o raccomandata, fax o posta elettronica ai seguenti recapiti:

**FCA Bank S.p.A. – Ufficio Reclami**  
**C.so Agnelli 200 - 10135 Torino**  
**E-mail: [fcabank.reclami@fcagroup.com](mailto:fcabank.reclami@fcagroup.com)**  
**PEC: [fcabank.reclami@pec.fcagroup.com](mailto: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, aventi ad oggetto i tempi massimi di risposta da parte degli intermediari ai reclami della clientela (da 30 a 60 giorni)

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.
- **Se il reclamo è ritenuto parzialmente fondato**, il soggetto reclamante non ha ragioni valide per fondare la sua rimostranza ma in ottica di correttezza commerciale, la Società si impegna a riconoscere alcunché.

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](http://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](http://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](mailto:ivass@pec.ivass.it)). Per il modello da utilizzare si rinvia al sito: [www.ivass.it](http://www.ivass.it);
- d) in caso di mancato accordo ricorrere all'autorità giudiziaria ordinaria

### **Gestione dei Reclami: Organizzazione e Volumi anno 2020**

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:

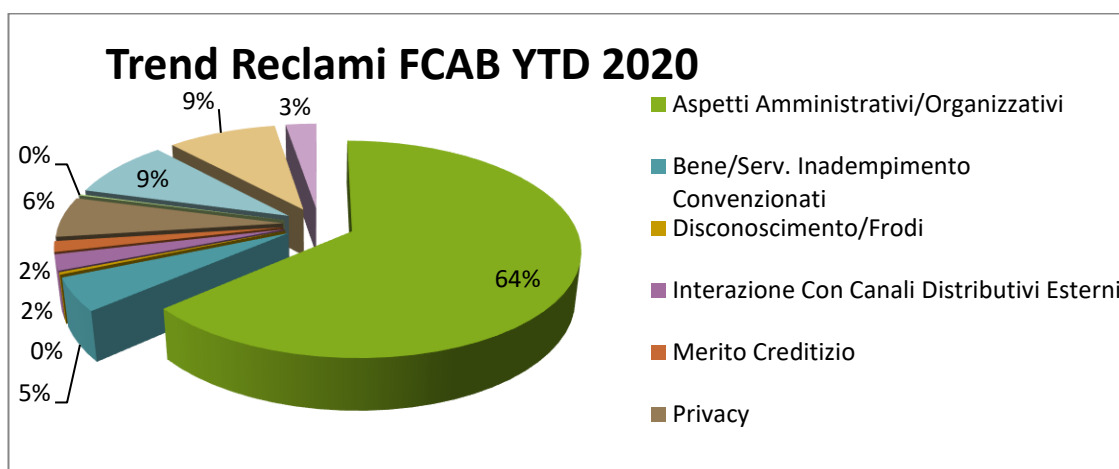
- **Aspetti amministrativi/organizzativi:** reclami relativi agli aspetti amministrativi e contabili, al mancato invio di comunicazioni o di documenti, all'interazione con il personale di FCA Bank S.p.A., ai conteggi di estinzione anticipata, alla richiesta di recesso dal finanziamento.
- **Trasparenza/Aspetti 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 2019 e 2020.

<b>Classificazione Reclami</b>	<b>2019</b>	<b>%</b>	<b>2020</b>	<b>%</b>
Aspetti amministrativi/organizzativi	1728	46,5%	4498	63,7%
Trasparenza/Aspetti contrattuali/economici	479	13%	654	9,2%
Bene/Servizio inadempimento convenzionati	307	8,5%	350	5%
Privacy	344	9%	433	6%
Interazione con canali distributivi esterni	187	5%	167	2,4%
Prodotti accessori/servizi	19	0,5%	13	0,2%
Prodotti assicurativi	155	4,5%	185	2,6%
Disconoscimento/frodi	44	1%	24	0,3%
Merito creditizio	106	3%	114	1,6%
Recupero crediti	346	9%	627	9%
<b>TOTALE</b>	<b>3.715</b>	<b>100%</b>	<b>7.065</b>	<b>100%</b>

### Reclami 2020 per macro aree



Il tempo medio di gestione dei reclami nel 2020 è stato di circa 24,2 giorni, a fronte del tempo massimo di 30 giorni previsto dalla normativa di Banca d'Italia fino al 1° ottobre, data di entrata in vigore del nuovo termine dei 60 giorni per la trattazione del reclamo.

Nello schema che segue è rappresentata la percentuale dell'esito dei reclami rilevato nell'anno 2020 suddiviso per accolti, parzialmente accolti e non accolti.

<b>% per Esito</b>	<b>Accolti</b>	<b>Parzialmente Accolti</b>	<b>Non accolti</b>
Aspetti amministrativi/organizzativi	23%	26,8%	49,7%
Trasparenza/Aspetti contrattuali/economici	8,7%	7,2%	83,9%
Bene/Servizio inadempimento convenzionati	12,9%	3,7%	82,9%
Privacy	20,6%	9,9%	68,8%
Interazione con canali distributivi esterni	22,2%	6,0%	70,7%
Prodotti accessori/servizi	0 %	15,4%	84,6%
Prodotti assicurativi	3,8%	4,9%	91,4%
Disconoscimento/frodi	37,5%	0%	62,5%
Merito creditizio	7,9%	1,8%	90,4%
Recupero crediti	20,6%	13,7%	65,4%
<b>% su TOTALE RECLAMI</b>	<b>20,1%</b>	<b>20,1%</b>	<b>59,4%</b>

Nello schema che segue è riportata la suddivisione dei reclami per prodotto. L'incidenza maggiore è sul Prodotto "Retail" con il 68% del totale dei reclami seguito dal Prodotto "Leasing", pari al 30% dei reclami totali seguono i reclami riguardanti il Prodotto "Carte di Credito" con lo 1,2 % e infine il Prodotto "Conto Deposito" con lo 0,8% del totale dei reclami.

<b>Scomposizione Reclami per Prodotto</b>	<b>Anno 2020</b>	<b>% Totale Reclami 2020</b>
Retail	4.806	68%
Leasing	2.123	30%
Conto Deposito	55	0,8%
Carte di Credito	81	1,2%
<b>TOTALE</b>	<b>7.065</b>	<b>100</b>

## Ricorsi e Mediazioni Finalizzate alla Conciliazione

### Ricorsi ABF

	N.
Ricorsi ABF anno 2020	40
Ricorsi ABF anno 2019	50

### Mediazioni Finalizzate alla Conciliazione

	N.
Mediazioni anno 2020	29
Mediazioni anno 2019	19