

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI ANNO 2018

Il presente documento viene redatto in conformità alle disposizioni di Banca d'Italia in materia di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti", le quali prevedono che annualmente venga redatto e reso pubblico, da parte degli intermediari bancari e finanziari, un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami.

Stante quanto appena sopra previsto, la Banca PSA Italia S.p.A. dedica una continua attenzione alle esigenze della clientela attraverso la gestione dei reclami considerando questi ultimi un significativo indicatore della qualità del servizio offerto.

Tanto è vero che, attraverso la gestione dei reclami la Banca individua opportunamente le cause di eventuali malcontenti da parte della clientela al fine di realizzare tutti gli accorgimenti utili volti, se non ad eliminare, a ridurre al minimo eventuali criticità ed inefficienze di ordine procedurale ed organizzativo della banca ovvero dei servizi e prodotti da quest'ultima offerti.

Nel corso dell'anno 2018 Banca PSA Italia S.p.A. ha registrato complessivamente n. 160 reclami provenienti dalla clientela di cui n. 2 in materia di intermediazione assicurativa e trattati ai sensi della normativa IVASS.

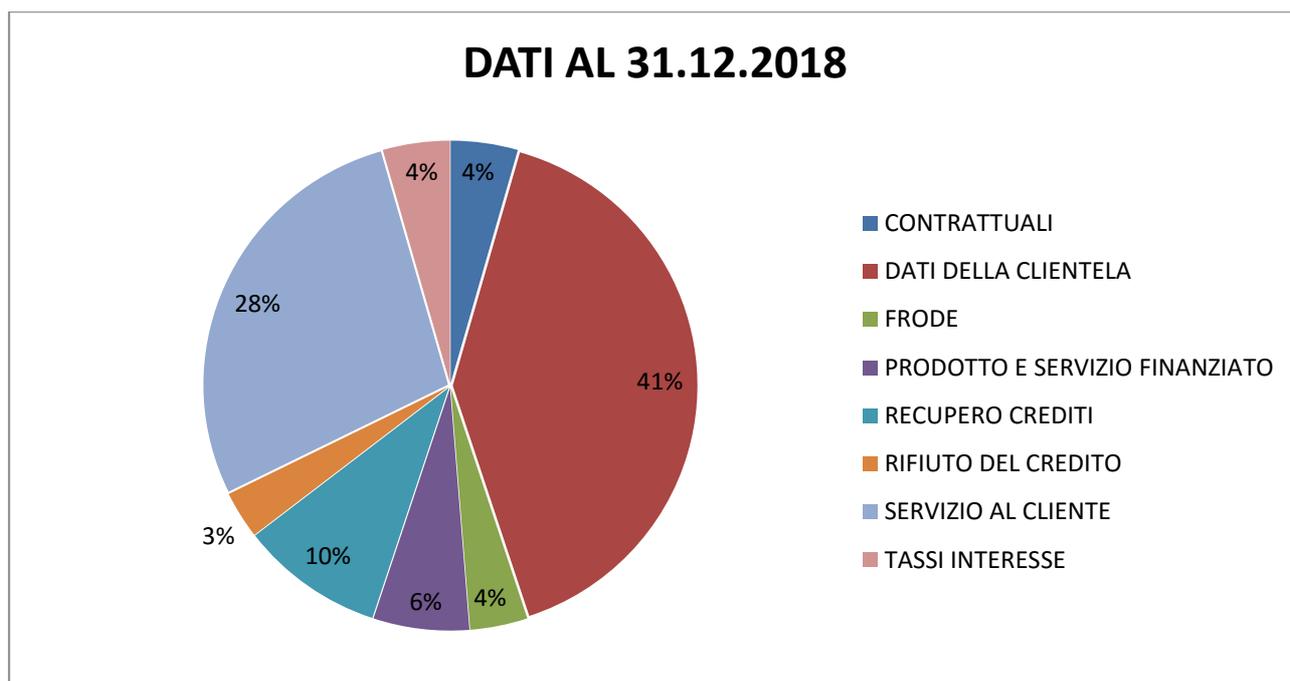
Come si evince dal grafico riportato nella pagina seguente (*cf.* grafico 1), le principali cause di reclamo riguardano:

- **Dati della clientela:** in tale categoria rientrano principalmente i reclami attinenti alle segnalazioni nei Sistemi di Informazioni Creditizie (i cd. SIC) – ivi incluse la Centrale dei Rischi e Centrale di Allarme Interbancaria.
- **Servizio al cliente:** in tale categoria rientrano i reclami riguardanti presunti ritardi e/o errori nella gestione del contratto o di una specifica richiesta del Cliente, ivi incluse le problematiche inerenti all'adesione al Circuito SEPA.
- **Recupero Crediti:** in tale categoria rientrano i reclami riguardanti solleciti di pagamento; attività intraprese dagli enti esterni di recupero; ivi incluse contestazioni su rifinanziamenti, proposte saldo e stralcio e accodamenti.
- **Prodotto e servizio finanziato:** in tale categoria rientrano i reclami riguardanti un inadempimento (es. mancata consegna del veicolo) da parte del fornitore o la mancata erogazione (parziale o totale) di un servizio connesso al veicolo finanziato.

Il tempo medio di gestione del reclamo è pari a 26 giorni a fronte di un termine legale massimo previsto di 30 giorni.

Il tasso medio di accoglimento è del 15.33%. Al 31 dicembre 2018, 21 reclami risultavano ancora in corso di gestione da parte di Banca PSA Italia S.p.A.

Grafico 1



Nel corso dell'anno 2018 sono stati altresì promossi nei confronti di Banca PSA Italia S.p.A. n. 4 ricorsi in ABF e 2 reclami ai sensi della normativa IVASS, in relazione all'attività di intermediazione assicurativa svolta dalla stessa Banca PSA Italia S.p.A. nell'ambito della propria attività.

Nel grafico seguente (cfr. grafico 2) è riportata l'incidenza in termini percentuali dei reclami e dei ricorsi in ABF ricevuti rispetto al portafoglio dei contratti di finanziamento attivi al 31 dicembre 2018

Grafico 2

	01/01/2018-31/12/2018	% sul Portafoglio finanziamenti attivi al 31/12/2018
Reclami Ricevuti	158	0.0682%
Ricorsi ABF Ricevuti	4	0.0017%
Reclami Ricevuti IVASS	2	0.0008%