

**RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI
ANNO 2019**

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, Banca PSA Italia s.p.a. (di seguito, anche solo "**Banca**") 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 2019, Banca PSA Italia s.p.a. ha registrato complessivamente n. 291 reclami provenienti dalla clientela, di cui n. 9 in materia di intermediazione assicurativa e trattati ai sensi della normativa IVASS.

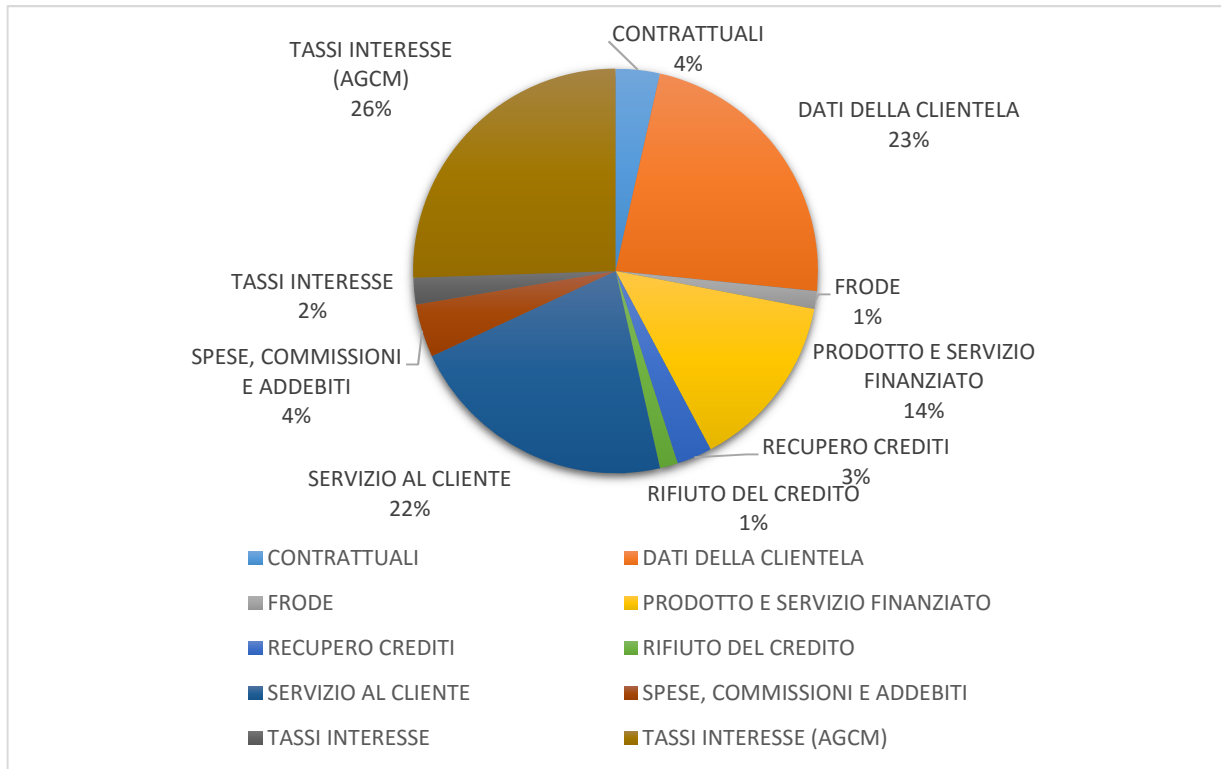
Come si evince dal grafico riportato nella pagina seguente (*cf. grafico n. 1*), le principali cause di reclamo riguardano:

- **Tassi di interessi (AGCM):** in tale categoria rientrano i reclami attinenti alla decisione presa dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ("AGCM") relativamente al procedimento I811 nei confronti delle principali *captive banks*.
- **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.
- **Prodotto e servizio finanziato:** in tale categoria rientrano i reclami riguardanti un inadempimento (ad 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 30 giorni a fronte di un termine legale massimo previsto di 30 giorni.

Il tasso medio di accoglimento è del 18,8%. Al 31 dicembre 2019, n. 14 reclami risultavano ancora in corso di gestione da parte della Banca.

Grafico n. 1



Nel corso dell'anno 2019 sono stati altresì promossi nei confronti di Banca PSA Italia s.p.a. n. 20 ricorsi in ABF e n. 9 reclami ai sensi della normativa IVASS, in relazione all'attività di intermediazione assicurativa svolta dalla stessa Banca nell'ambito della propria attività.

Nel grafico seguente (cfr. **grafico n. 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 2019.

Grafico n. 2

	01.01.2019 – 31.12.2019	% su portafogli finanziamento attivi al 31.12.2019
Reclami ricevuti	282	0,0924%
Ricorsi ABF ricevuti	20	0,0065%
Reclami ricevuti ai sensi della normativa IVASS	9	0,0029%