

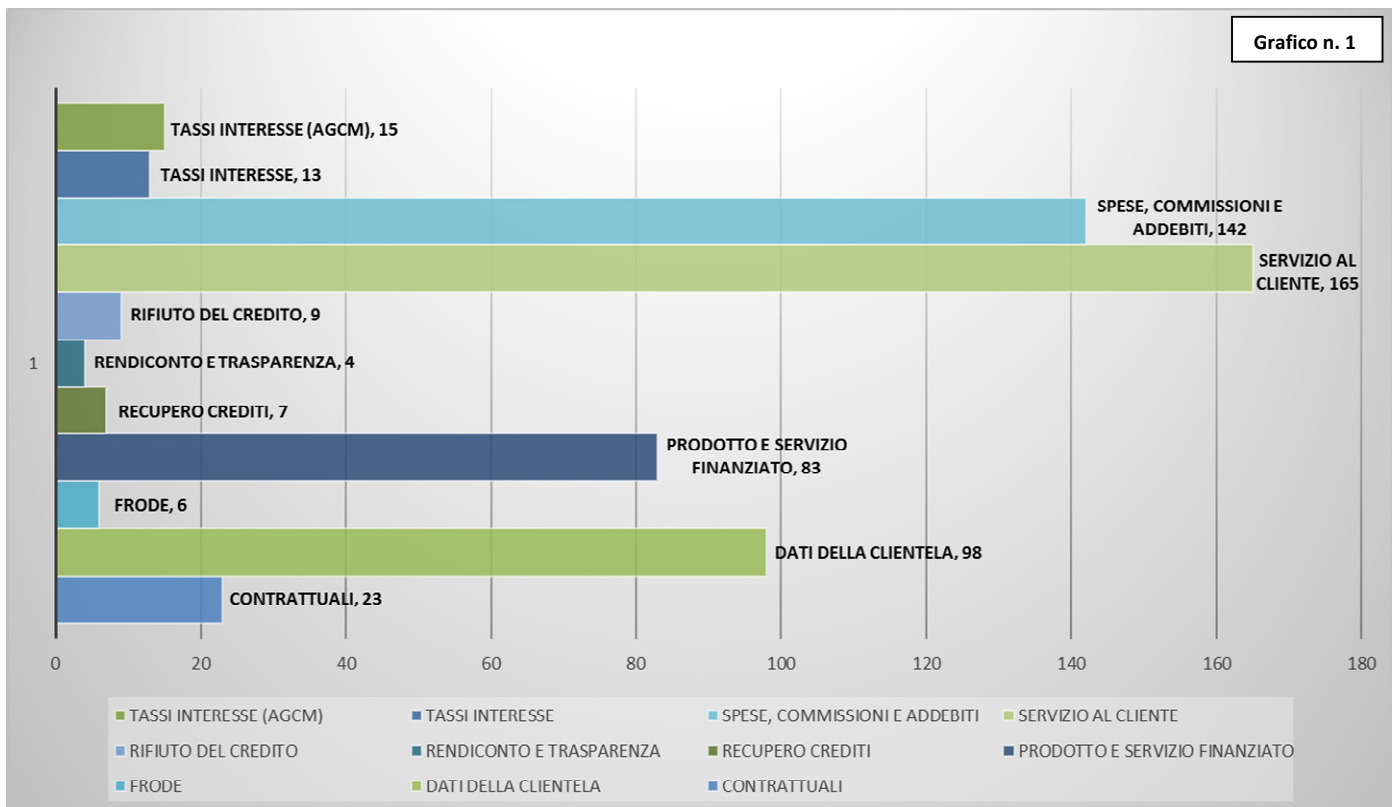
RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI ANNO 2020

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 2020, la Banca ha registrato complessivamente n. 575 reclami provenienti dalla clientela.



Come si evince dal grafico riportato nella precedente pagina (cfr. **grafico n. 1**), le principali cause di reclamo riguardano le seguenti categorie:

- “**servizio al cliente**” e “**spese, commissioni addebiti**”, cui sono principalmente riconducibili i reclami connessi alla presunta errata gestione operativa dei singoli contratti, a sua volta riferibile al complesso dei processi di *back-office*, nonché ad asseriti errori e/o disguidi nell’addebito di rate/canoni ed a contestazioni inerenti costi/spese/oneri applicati ai sensi di contratto;
- “**dati della clientela**”, cui sono principalmente riconducibili i reclami connessi alla gestione, da parte della Banca, di dati relativi ai clienti ai fini delle segnalazioni in banche dati pubbliche e private (principalmente con riguardo a CRIF ed Experian, i due Sistemi di Informazione Creditizia cui la Banca aderisce), con riferimento all’erroneo invio degli stessi o alla loro mancata/non tempestiva cancellazione;
- “**prodotto e servizi finanziati**”, cui sono principalmente riconducibili i reclami formulati da clientela consumatore per ritardi nella consegna del veicolo e, in misura minore, richieste di risoluzione del contratto per inadempimento del fornitore.

Il tempo medio di gestione dei reclami si è attestato a 29 giorni, a fronte di un termine legale massimo previsto di 30 giorni (aumentato a 60 a partire dal 1° ottobre 2020).

Il tasso medio di accoglimento è del 18,2%. Al 31 dicembre 2020, n. 34 reclami risultavano ancora in corso di gestione da parte della Banca.

Nel corso del 2020, la Banca ha ricevuto un totale di 157 reclami relativi all’impatto che ha avuto l’emergenza sanitaria Covid-19 e, segnatamente, legati alle misure agevolative (governative e non) concesse alla clientela.

Il numero di clienti che hanno sporto reclamo è pari all’1,4% del totale dei clienti che hanno beneficiato delle moratorie. Le doglianze legate all’emergenza da Covid-19 formulate dalla clientela si riferiscono principalmente alle seguenti tre categorie:

- servizio al cliente;
- dati della clientela;
- spese, commissioni, addebiti.

Nel corso dell’anno 2020 sono stati altresì promossi nei confronti della Banca n. 12 ricorsi in ABF e n. 28 reclami ai sensi della normativa IVASS, in relazione all’attività di intermediazione assicurativa svolta dalla stessa Banca nell’ambito della propria attività.

Di seguito l’incidenza in termini percentuali dei reclami e ricorsi ABF rispetto al portafoglio della Banca al 31.12.2020.

	01.01.202020 – 31.12.2020	% su portafoglio al 31.12.2020
Reclami ricevuti	575	0,2%
Ricorsi ABF ricevuti	12	0,004%
Reclami IVASS	28	0,009%