

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2017

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, fax, 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
Fax 011/3797170
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 più solleciti e comunque entro 30 giorni dal ricevimento, nell'ottica di favorire la soddisfazione del Cliente.

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;

Gestione dei Reclami: Organizzazione e Volumi anno 2017

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.
- **Altro:** reclami di diversa tipologia

Nello schema che segue è rappresentato il **numero dei reclami** rilevato negli anni 2016 e 2017.

| Classificazione Reclami | 2016 | % | 2017 | % |
|---|-------------|-------------|--------------|-------------|
| Aspetti amministrativi/organizzativi | 302 | 34% | 495 | 42% |
| Trasparenza/Aspetti contrattuali/economici | 149 | 17% | 166 | 14% |
| Bene/Servizio inadempimento convenzionati | 43 | 5% | 107 | 9% |
| Privacy | 71 | 8% | 146 | 12% |
| Interazione con canali distributivi esterni | 20 | 2% | 16 | 1% |
| Prodotti accessori/servizi | 5 | 1% | 11 | 1% |
| Prodotti assicurativi | 27 | 2% | 37 | 3% |
| Disconoscimento/frodi | 74 | 8% | 6 | 1% |
| Merito creditizio | 18 | 2% | 37 | 3% |
| Recupero crediti | 183 | 20% | 148 | 13% |
| Altro (*) | 5 | 1% | 8 | 1% |
| TOTALE | 897 | 100% | 1.177 | 100% |

(*) Dato riferito al Prodotto "Conto Deposito FCA Bank S.p.A." avviato in data 1 luglio 2016.

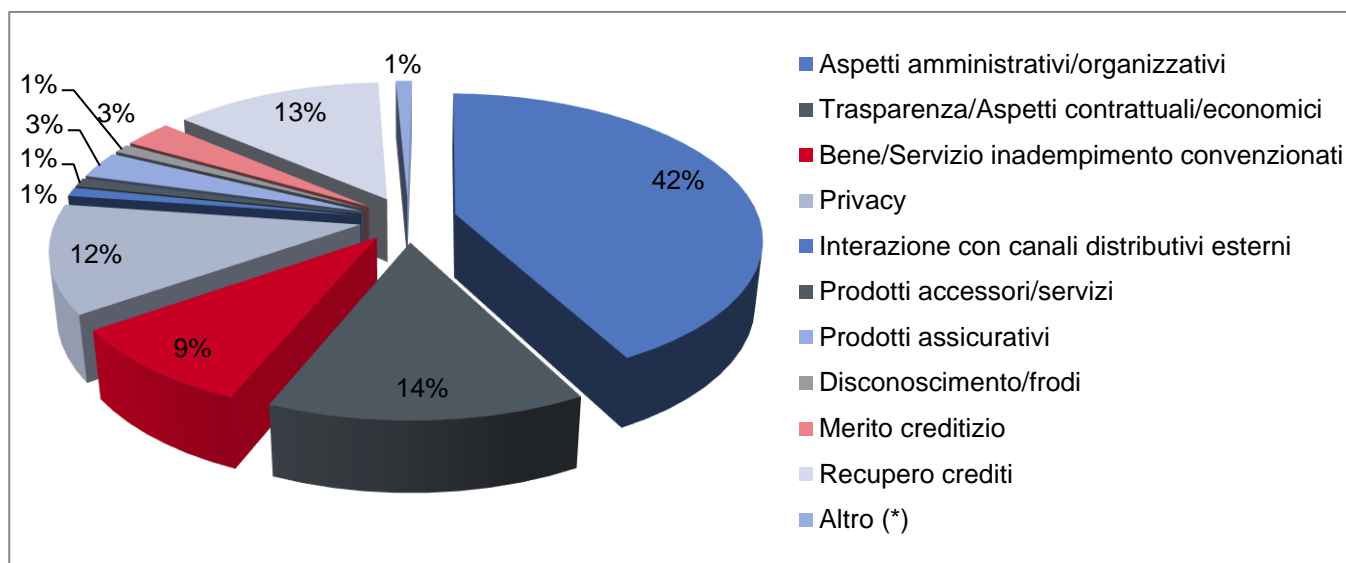
Il **tempo medio di gestione** dei reclami nel 2017 è stato di circa 13 giorni, a fronte del tempo massimo di 30 giorni previsto dalla normativa di Banca d'Italia.

Nello schema che segue è rappresentato l'**esito dei reclami** rilevato nell'anno 2017 suddiviso per accolti e non accolti. Il tasso di accoglimento complessivo è stato del 9%.

| % per Esito | Accolti | Non accolti |
|---|----------------|--------------------|
| Aspetti amministrativi/organizzativi | 10% | 90% |
| Trasparenza/Aspetti contrattuali/economici | 1% | 99% |
| Bene/Servizio inadempimento convenzionati | 1% | 99% |
| Privacy | 23% | 77% |
| Interazione con canali distributivi esterni | 7% | 93% |
| Prodotti accessori/servizi | 9% | 91% |
| Prodotti assicurativi | 6% | 94% |
| Disconoscimento/frodi | 34% | 66% |
| Merito creditizio | 6% | 94% |
| Recupero crediti | 8% | 92% |
| Altro | 0% | 100% |
| % su TOTALE RECLAMI | 9% | 91% |

Si precisa che a partire da Gennaio 2018 è stata effettuata una riclassificazione dei reclami e sono state incluse anche le segnalazioni dei clienti che non hanno seguito il processo per sporgere un reclamo comunicato da FCA Bank S.p.A. Sono state di conseguenza adeguate a questa nuova impostazione le modalità di censimento dei reclami; il numero totale dei reclami così riclassificati per il 2017 è pari a 2.443.

Reclami 2017 per macro aree



Ricorsi e Mediazioni Finalizzate alla Conciliazione

Ricorsi ABF

| | N. |
|-----------------------|----|
| Ricorsi ABF anno 2017 | 27 |
| Ricorsi ABF anno 2016 | 12 |

Mediazioni Finalizzate alla Conciliazione

| | N. |
|----------------------|----|
| Mediazioni anno 2017 | 6 |
| Mediazioni anno 2016 | 12 |