

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami – Anno 2024

Il presente documento si pone come obiettivo quello di fornire le informazioni relative alla gestione dei reclami dell'anno 2024, così come indicato dalle disposizioni della Banca d'Italia in materia di *“Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti”*, che prevedono la pubblicazione annuale di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami relativi al comparto delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari.

Prima di entrare nel dettaglio dell'andamento dei reclami 2024 è opportuno premettere che sono state implementate azioni di miglioramento sul processo di riconoscimento e censimento delle lamentele della clientela.

Nel corso del 2024, MFS ha registrato n. 1470 reclami su finanziamenti e leasing. Nello schema che segue si rappresenta il dato aggregato suddiviso secondo gli esiti dei reclami:

<i>Dettaglio gestione reclami anno 2024</i>	<i>N. reclami</i>	<i>% su totale reclami</i>
<i>Accolti</i>	803	53%
<i>Accolti Parzialmente</i>	18	1%
<i>Non accolti</i>	649	43%
<i>Totale</i>	<i>1470</i>	<i>100%</i>

Rispetto all'anno precedente, si registra enorme aumento dei reclami pari all'255% in più in virtù delle nuove linee guida adottate sull'identificazione dei reclami. Si attende quindi un

volume ancora in aumento per il 2025, primo anno in cui RCI Banque S.A. utilizzerà il nuovo approccio alla rilevazione dei reclami.

Cresce, per mero effetto meccanico, la percentuale dei reclami sul numero dei contratti in portafoglio al 31/12/24, pari al **0,37%** rispetto allo 0,09% del 2023.

In linea con la rilevazione predisposta dall'associazione di categoria Assofin, i reclami dei Clienti sono stati classificati da RCI BANQUE S.A. – Succursale Italiana - 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 RCI Banque S.a., ad eventuali problematiche sorte in dipendenza dell'estinzione anticipata del finanziamento o alla stessa connesse, alla richiesta di recesso dal finanziamento.
- *Trasparenza, Aspetti contrattuali ed economici*: reclami relativi al piano di rimborso del credito erogato, ai Tassi applicati, alle condizioni contrattuali ed alla trasparenza della documentazione ricevuta.
- *Bene/Contestazione Concessionario*: reclami relativi alla mancata consegna del bene o non conformità della merce.
- *Privacy - SIC - Centrale Rischi*: 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.
- *Prodotti accessori / Servizi*: reclami relativi alla vendita dei servizi accessori e assicurativi.
- *Disconoscimento Titolarità*: reclami relativi a sospetti furti d'identità e/o disconoscimento del contratto e delle firme apposte.
- *Merito creditizio*: reclami relativi alla mancata accettazione nella concessione del credito.
- *Recupero crediti*: reclami relativi alle modalità ed ai processi di recupero, al comportamento dei recuperatori in fase di sollecito.

- *Estinzione Anticipata*:reclami relativi all'estinzione del finanziamento anticipata sia in maniera totale che parziale.
- *Protetto*:reclami relativi al prodotto assicurativo a protezione del credito

Con riferimento, invece, alla tipologia del proponente il reclamo, si riporta di seguito il relativo schema di sintesi:

<i>Tipologia proponente</i>	<i>N. reclami</i>	<i>% su totale reclami</i>
<i>Diretto interessato</i>	1118	76,1%
<i>Legale</i>	208	14,1%
<i>Altro</i>	79	5,4%
<i>Garante</i>	44	3,0%
<i>Associazione Consumatori</i>	12	0,8%
<i>Concessionario</i>	6	0,4%
<i>Eredi</i>	3	0,2%
<i>Totale</i>	<i>1.470</i>	<i>100%</i>

I reclami pervenuti nel corso del 2024 sono stati gestiti con un **tempo medio di evasione** pari a 13 giorni rispetto ai 9 giorni dell'anno precedente, con un aumento generalizzato a causa dell'incremento delle numeriche da gestire. La previsione dei tempi medi di gestione per il 2025 si prospetta in ulteriore aumento, dato che verrà presa in considerazione la gestione dell'intero anno solare con le nuove linee guida. Le tempistiche di gestione sono state sempre all'interno dei tempi massimi di risposta alla clientela fissati dalla normativa di riferimento in 60 giorni dalla data di ricevimento per i reclami concernenti finanziamento e/o leasing e 45 giorni per quelli concernenti l'intermediazione dei Prodotti Assicurativi.

Con riferimento, in particolare, ai **reclami concernenti l'intermediazione dei Prodotti Assicurativi**, RCI Banque S.A., nell'anno 2024 ha registrato n. 570 reclami. Anche in questo caso si rileva un enorme aumento pari al 803%. Nello schema che segue si rappresenta il dato aggregato. Per tutti i reclami "non trattabili", di esclusiva competenza della Compagnia Assicurativa, il cliente è stato prontamente invitato a rivolgersi alla stessa.

<i>Dettaglio gestione reclami 12/23</i>	<i>N. reclami</i>	<i>% su totale reclami</i>
<i>Trattabili</i>	425	75%
<i>Non Trattabili</i>	145	25%
<i>Totale</i>	<i>570</i>	<i>100%</i>

Riportiamo, anche per i reclami trattabili riguardanti l'intermediazione dei Prodotti Assicurativi, uno schema di sintesi relativo alla tipologia del proponente il reclamo e all'area

<i>Tipologia proponente</i>	<i>N. reclami</i>	<i>% su totale reclami trattabili</i>
<i>Diretto interessato</i>	372	87,5%
<i>Legale</i>	25	5,9%
<i>Altro</i>	19	4,5%
<i>Concessionario</i>	3	0,7%
<i>Garante</i>	2	0,5%
<i>Associazione consumatori / soggetti portatori di interessi collettivi</i>	2	0,5%
<i>Eredi</i>	2	0,5%
<i>TOTALE</i>	<i>570</i>	<i>100,0%</i>

geografica di riferimento

Si ricorda anche in questa occasione che, nel caso in cui sorga una controversia fra il Cliente e RCI Banque S.A. – Succursale Italiana - relativa a prodotti o servizi commercializzati da quest'ultima, il Cliente può presentare un reclamo a RCI Banque S.A. – Succursale Italiana – in forma scritta con una delle seguenti modalità:

- una lettera a: RCI Banque S.A. Succursale Italiana, Ufficio Reclami, Via Tiburtina, n. 1159 - CAP 00156 Roma (RM)
- una email all'indirizzo di posta elettronica: clienti-it@crm.rcibs.it
- una PEC all'indirizzo di posta elettronica certificata: rcicustomercare@legalmail.it

RCI Banque S.A. – Succursale Italiana – si impegna a riscontrare il reclamo:

- entro 60 giorni dal ricevimento della segnalazione per i reclami attinenti ai finanziamenti e leasing.
- entro 45 giorni dal ricevimento della segnalazione per i reclami attinenti alle modalità di offerta dei prodotti assicurativi.

RCI Banque si propone di fornire un riscontro in merito agli eventuali reclami dei Clienti nel termine previsto dall'attuale normativa, cercando di conoscere le motivazioni dell'insorgenza delle controversie e di risolvere le problematiche per addivenire, dove è possibile, ad un componimento della controversia stessa.

Per ogni controversia che dovesse sorgere attinente a Finanziamenti e Leasing, il Cliente ha comunque diritto di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, ma solo dopo aver esperito il tentativo di conciliazione dinanzi a:

- **Arbitro Bancario Finanziario (ABF):** solo dopo aver presentato un reclamo in forma scritta a RCI Banque. Indicazioni su come rivolgersi all'ABF sono riportate nella specifica Guida Pratica per l'accesso all'Arbitro Bancario Finanziario disponibile nella sezione TRASPARENZA del sito, presso i nostri Convenzionati oppure accedendo direttamente al

sito www.arbitrobancariofinanziario.it o presso le filiali di Banca d'Italia. L'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) è un sistema di risoluzione delle controversie che possono sorgere tra i clienti e le banche e gli altri intermediari in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari. L'ABF è un sistema alternativo, più semplice, rapido ed economico rispetto al ricorso al giudice anche perché non prevede la necessità di assistenza legale da parte di un avvocato. L'ABF è un organismo indipendente e imparziale nei compiti e nelle decisioni, sostenuto nel suo funzionamento dalla Banca d'Italia.

- **Conciliatore Bancario Finanziario:** uno degli Organismi di mediazione iscritti nell'apposito Registro tenuto dal Ministero della Giustizia, con sede a Roma, Via delle Botteghe Oscure 54. Per maggiori informazioni si può consultare il sito www.conciliatorebancario.it dove è disponibile il relativo Regolamento.
- **Altri Organismi di mediazione,** specializzati in materia bancaria e finanziaria, iscritto nell'apposito Registro degli organismi tenuto dal Ministero della Giustizia (consultabile su www.giustizia.it).

Per ogni controversia che dovesse sorgere dall'acquisto di Prodotti Assicurativi è facoltà del Cliente, ferma restando la possibilità di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, di inoltrare reclamo per iscritto:

- all'intermediario relativamente al suo comportamento ed alle modalità di offerta, attraverso i canali sopra indicati (lettera, fax, email, posta elettronica certificata);
- all'impresa assicuratrice relativamente al prodotto assicurativo o alla sua gestione.

Il Cliente, qualora non dovesse ritenersi soddisfatto dall'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro da parte dell'intermediario o dell'impresa, entro il termine di quarantacinque giorni dall'avvenuto ricevimento del reclamo, può rivolgersi:

- all'IVASS, Servizio Vigilanza Intermediari, Via del Quirinale n. 21 – 00187 Roma, allegando la documentazione relativa al reclamo trattato dall'intermediario o dall'impresa assicurativa;
- oppure in alternativa avvalersi di altri eventuali sistemi di risoluzione stragiudiziale delle

controversie previsti dalla normativa vigente. L'elenco degli organismi di mediazione è disponibile sul sito www.giustizia.it.

Riportiamo, infine, di seguito schema riepilogativo dei ricorsi all'Arbitro Bancario e Finanziario presentati nell'anno 2024.

ANNO	Cessazioni	Respinti	Accolti	Irricevibili	Pending	Totali
2023	2	3	4	3	0	12
2024	2	0	0	2	4	8

