

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami – Anno 2025

Il presente documento si pone come obiettivo quello di fornire le informazioni relative alla gestione dei reclami dell'anno 2025, 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 2025 è opportuno premettere che sono state implementate azioni di miglioramento sul processo di riconoscimento e censimento delle lamentele della clientela, derivanti dalle nuove linee guida applicate in conformità alle disposizioni di Banca D'Italia.

Nel corso del 2025 MFS ha registrato n. 2973 reclami su finanziamenti e leasing. Nello schema che segue si rappresenta il dato aggregato suddiviso secondo gli esiti dei reclami:

<i>Gestione reclami anno 2025</i>	<i>N. reclami</i>	<i>% su totale reclami</i>
<i>Accolti</i>	1946	65%
<i>Accolti Parzialmente</i>	56	2%
<i>Non accolti</i>	971	33%
<i>Totale</i>	<i>2973</i>	<i>100%</i>

Rispetto all'anno precedente, si registra aumento dei reclami pari all'102% in più in virtù della prosecuzione dell'applicazione delle nuove linee guida adottate sull'identificazione dei reclami.

Per effetto meccanico dovuto all'aumento dei volumi, cresce anche la percentuale dei reclami rispetto ai contratti in portafoglio al 31/12/2025, pari al 0,65%, contro lo 0,37% del 2024.

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:

Analisi delle principali aree oggetto di reclamo

1. Aspetti Amministrativi – Organizzativi

Include problematiche amministrative e contabili, mancate comunicazioni, gestione documentale, richieste di recesso, problematiche legate alla chiusura dei contratti.

Nel 2025 è stata la categoria più rilevante: 1.028 reclami, rispetto ai 305 del 2024.

L'incremento è collegato all'applicazione delle linee guida dell'Autorità.

2. Privacy – SIC – Centrale Rischi

Reclami relativi al trattamento dei dati personali, alle segnalazioni verso i SIC (Società di Informazione Creditizia) e alla Centrale Rischi di Banca d'Italia.

L'incremento delle segnalazioni riguarda in parte l'invio, da ottobre 2023, della comunicazione di *imminente registrazione* nei SIC: i clienti, ora consapevoli dell'imminente segnalazione, richiedono chiarimenti e correzioni.

Si registra un aumento dei volumi ma una diminuzione della percentuale dei reclami accolti, conseguenza dell'adeguamento di RCI Banque S.A. all'obbligo di preavviso.

3. Estinzione Anticipata

Tra le principali casistiche: doppio addebito di rate a seguito di estinzione e contestazioni sui balloon finali; a tal riguardo sono stati aperti tavoli tecnici con i reparti competenti.

4. Prodotti accessori / Servizi

Reclami relativi alla vendita dei servizi accessori e assicurativi.

5. Bene / Contestazione Concessionario
Riguarda ritardi nella consegna del veicolo, vizi e non conformità del bene.
6. Trasparenza e Aspetti contrattuali ed economici
7. Merito creditizio
8. Recupero crediti
9. Disconoscimento di titolarità
Reclami relativi a sospetto furto d'identità o disconoscimento di firme e contratti.
10. Protetto – Polizza a protezione del credito

Non si rilevano criticità particolari con riferimento alla tipologia del proponente il reclamo.

Segue schema riepilogativo:

<i>Tipologia proponente</i>	<i>N. reclami</i>	<i>% su totale reclami</i>
<i>Diretto interessato</i>	2680	90,1%
<i>Legale</i>	169	5,7%
<i>Concessionario</i>	56	1,9%
<i>Garante</i>	23	0,8%
<i>Eredi</i>	18	0,6%
<i>Altro</i>	15	0,5%
<i>Associazioni consumatori</i>	11	0,4%
<i>Totale</i>	2.973	100%

I reclami gestiti nel 2025 sono stati evasi con un tempo medio di 31 giorni, rispetto ai 13 giorni del 2024. Tale incremento è riconducibile soprattutto al maggiore volume di reclami da trattare e a una struttura organizzativa non ancora adeguata: dal 2025 le risorse dedicate sono state due, di cui una junior che ha richiesto un adeguato periodo di formazione.

Per tali ragioni era stato previsto un possibile peggioramento delle tempistiche di gestione, poi effettivamente verificatosi anche a causa dell'applicazione delle nuove linee guida.

Con riferimento, in particolare, ai **reclami concernenti l'intermediazione dei Prodotti Assicurativi**, RCI Banque S.A., nell'anno 2024 ha registrato n. 1767 reclami (di cui 310 abbinati al finanziamento e 1457 stand alone). Anche in questo caso si rileva un enorme aumento pari al 210%. 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 12/25</i>	<i>N. reclami</i>	<i>% su totale reclami</i>
<i>Trattabili</i>	<i>1738</i>	<i>98%</i>
<i>Non Trattabili</i>	<i>29</i>	<i>2%</i>
<i>Totale</i>	<i>1.767</i>	<i>100%</i>

<i>Tipologia proponente</i>	<i>N. reclami</i>	<i>% su totale reclami trattabili</i>
<i>Diretto interessato</i>	<i>1683</i>	<i>96,8%</i>
<i>Legale</i>	<i>29</i>	<i>1,7%</i>
<i>Eredi</i>	<i>9</i>	<i>0,5%</i>
<i>Concessionario</i>	<i>9</i>	<i>0,5%</i>
<i>Altro</i>	<i>6</i>	<i>0,3%</i>
<i>Garante</i>	<i>2</i>	<i>0,1%</i>
<i>TOTALE</i>	<i>1.738</i>	<i>100,0%</i>

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

<i>Tipologia proponente</i>	<i>N. reclami</i>	<i>% su totale reclami trattabili</i>
<i>Diretto interessato</i>	<i>1683</i>	<i>96,8%</i>
<i>Legale</i>	<i>29</i>	<i>1,7%</i>
<i>Eredi</i>	<i>9</i>	<i>0,5%</i>
<i>Concessionario</i>	<i>9</i>	<i>0,5%</i>
<i>Altro</i>	<i>6</i>	<i>0,3%</i>
<i>Garante</i>	<i>2</i>	<i>0,1%</i>
<i>TOTALE</i>	<i>1.738</i>	<i>100,0%</i>

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.
- entro 30 giorni dal ricevimento della segnalazione per i reclami attinenti alla tutela della Privacy

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.

La soddisfazione della clientela è un nostro obiettivo primario, qualora tuttavia si siano verificati degli inconvenienti, qualsiasi osservazione sarà per noi un prezioso contributo per offrirvi sempre il miglior servizio possibile.

In caso di contestazioni a RCI Banque, relativamente a comportamenti o omissioni inerenti prodotti e servizi finanziari e assicurativi offerti, si può inoltrare un reclamo scritto.

Per questa ragione abbiamo un Ufficio Interno dedicato, che si occupa di gestire eventuali lamentele secondo le Disposizioni degli Organismi di Vigilanza.

Gli eventuali reclami possono essere presentati specificando in maniera dettagliata le ragioni ed i fatti invocati e devono contenere le generalità, l'indirizzo, la reperibilità del proponente ed una fotocopia di un documento d'identità valido.

Il reclamo deve essere presentato 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: roicustomercare@legalmail.it

Risponderemo al reclamo:

- entro sessanta (60) giorni dal ricevimento della segnalazione per i reclami attinenti ai finanziamenti e leasing presentati all'intermediario;
- entro quarantacinque (45) giorni dal ricevimento della segnalazione per i reclami attinenti alle modalità di offerta dei prodotti assicurativi.

- entro trenta (30) giorni dal ricevimento della comunicazione per i reclami attinenti all'area Trattamento dati personali

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.

FINANZIAMENTI E LEASING:

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, uno degli 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)

PRODOTTI ASSICURATIVI

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 per iscritto:

- all'intermediario i reclami relativi al suo comportamento e modalità di offerta, con le stesse modalità sopra indicate (lettera, fax, email, posta elettronica certificata);
- all'impresa con cui ha concluso il contratto i reclami relativi 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 (45) 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;
- presentare ricorso all'Arbitro Assicurativo, qualora non dovesse ritenersi soddisfatto dall'esito del reclamo all'intermediario e/o all'impresa o in caso di assenza di riscontro entro il termine di legge, tramite il portale disponibile sul sito internet dello stesso (www.arbitroassicurativo.org), dove è possibile consultare gli ulteriori requisiti di ammissibilità, le informazioni relative alle modalità di presentazione del ricorso e ogni altra indicazione utile, oppure
- presentare ricorso al diverso sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie della rete FIN.NET cui l'intermediario aderisce o è sottoposto ai sensi dell'articolo 2, comma 3 del decreto del Ministro delle imprese e del made in Italy 6 novembre 2024, n. 215
- avvalersi di altri eventuali sistemi alternativi di risoluzione delle controversie previsti dalla normativa vigente indicati nei DIP aggiuntivi.

TEMATICHE PRIVACY

Per ogni controversia che dovesse sorgere attinente tematiche Privacy, se il cliente non riceve risposta entro i termini oppure ritiene la risposta sia insoddisfacente, può rivolgersi al Garante per la Protezione dei Dati Personali (GPDP) o al Tribunale ordinario

Riportiamo, infine, di seguito schema riepilogativo dei ricorsi all'Arbitro Bancario e Finanziario presentati nell'anno 2025.

ANNO	Cessazioni	Respinti	Accolti	Irricevibili	Pending	Totali
2024	3	1	1	3	0	8
2025	3	12	0	2	8	25