

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami – Anno 2023

Il presente documento si pone come obiettivo quello di fornire le informazioni relative alla gestione dei reclami dell'anno 2023, 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.

Nel corso del 2023, RCI Banque S.A. – Succursale Italiana ha registrato n. 414 reclami. Nello schema che segue rappresentiamo il dato aggregato suddiviso secondo gli esiti dei reclami:

<i>Dettaglio gestione reclami 12/23</i>	<i>N. reclami</i>	<i>% su totale reclami</i>
<i>Accolti</i>	241	58%
<i>Non accolti</i>	173	42%
<i>Totale</i>	414	100%

Rispetto all'anno precedente 2022, si registra un lieve aumento dei reclami pari al 14%. Aumenta in modo impercettibile la percentuale dei reclami sul numero dei contratti in portafoglio al 31/12/23, dallo 0,08% allo 0,09%.

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.

MOBILIZE

FINANCIAL SERVICES

- *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 Titorarietà*: 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.

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>	257	62,1%
<i>Legale</i>	109	26,3%
<i>Associazione consumatori / soggetti portatori di interessi collettivi</i>	9	2,2%
<i>IVASS</i>	10	2,4%
<i>Altro</i>	29	7,0%
<i>Totale</i>	<i>414</i>	<i>100%</i>

Il **tempo medio di evasione**, pari a 9 giorni (- 5 giorni vs. 2022), conferma il generale rispetto dei tempi massimi di risposta alla clientela, fissati, in 60 giorni dalla data di ricevimento per i reclami concernenti finanziamento e/o leasing e 45 giorni per quelli concernenti Prodotti Assicurativi.

Con riferimento, in particolare, ai **reclami concernenti Prodotti Assicurativi**, RCI Banque S.A. – Succursale Italiana, nell’anno 2023 ha registrato n. 63 reclami. Si registra una diminuzione del 42%. Nello schema che segue rappresentiamo 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.

Dettaglio gestione reclami 12/23	N. reclami	% su totale reclami
<i>Trattabili</i>	42	67%
<i>Non Trattabili</i>	21	33%
Totale	63	100%

Riportiamo, anche per i reclami trattabili riguardanti i Prodotti Assicurativi, uno schema di sintesi relativo alla tipologia del proponente il reclamo e all’area geografica di riferimento

Tipologia proponente	N. reclami	% su totale reclami trattabili
<i>Diretto interessato</i>	22	52,4%
<i>Legale</i>	6	14,3%
<i>Associazione consumatori / soggetti portatori di interessi collettivi</i>	1	2,4%
<i>IVASS</i>	8	19,0%
<i>Altro</i>	5	11,9%
TOTALE	42	100,0%

<i>Area Geografica</i>	<i>N. reclami</i>	<i>% su totale reclami trattabili</i>
<i>Centro</i>	12	29%
<i>Isole</i>	0	0%
<i>Nord</i>	19	45%
<i>Sud</i>	11	26%
TOTALE	42	100%

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: rcicustomermercure@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

MOBILIZE

FINANCIAL SERVICES

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.

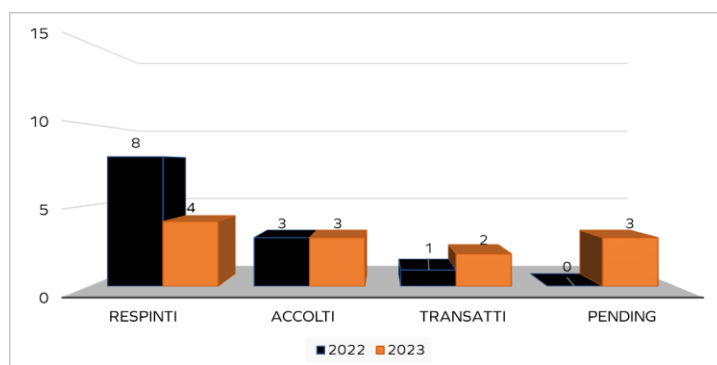
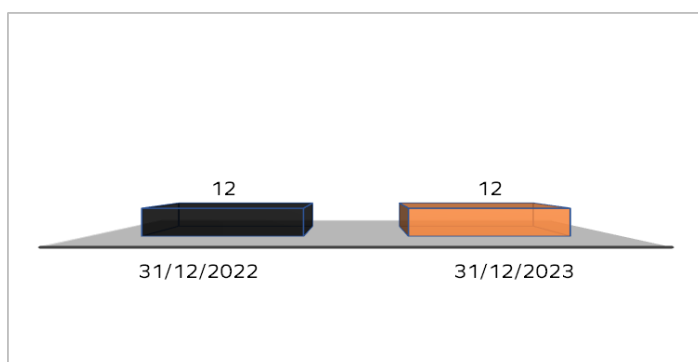
Il Cliente, qualora non dovesse ritenersi soddisfatto dall'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro da parte dell'intermediario o dell'impresa, entro il termine di quarantacinque giorni dall'avvenuto ricevimento del reclamo, può rivolgersi:

- 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 2023.

RICORSI ABF: YTD 2021 VS 2022

ANNO	Cessazioni	Respinti	Accolti	Irricevibili	Pendenti	TOTALI
2021	3	10	9	3	0	25
2022	1	4	3	2	2	12



L'andamento dei ricorsi presentati all'Arbitro Bancario e Finanziario nel 2023 non rileva criticità essendo il numero dei ricorsi il medesimo rispetto a quello dell'anno precedente. Si rileva una leggera diminuzione sulla causale relativa alla "Trasparenza" registrando nel 2023 solamente n. 3 ricorsi rispetto ai n. 8 del precedente anno 2022.