



Rendiconto sull'attività di
gestione dei reclami
ANNO 2023



Gestione dei reclami della clientela

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 “**Disposizione di Trasparenza**”), 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, Stellantis Financial Services Italia S.p.A. (già Banca PSA Italia S.p.A. – la “**Banca**”) pone il cliente al centro della propria attenzione e si impegna a sviluppare con quest'ultimo un dialogo costante e costruttivo al fine di garantire un elevato grado di servizio, di cui i reclami formulati dalla clientela costituiscono un significativo indicatore di qualità. Attraverso la gestione dei reclami, infatti, la Banca individua opportunamente le cause di eventuali malcontenti da parte della clientela così da attuare tutti gli accorgimenti utili, se non ad eliminare, a ridurre al minimo eventuali criticità ed inefficienze di ordine procedurale ed organizzativo della Banca stessa ovvero dei servizi e prodotti da quest'ultima offerti.

In conformità a quanto previsto dalle Disposizioni di Trasparenza, il termine massimo previsto per gli intermediari per il riscontro ai reclami è fissato in 60 giorni dalla data di ricezione dello stesso.

Con riferimento, poi, all'attività di intermediazione assicurativa svolta dalla Banca e agli eventuali reclami attinenti alle fasi di promozione e collocamento da parte di quest'ultima dei prodotti assicurativi, il riscontro sarà fornito – come previsto dalle vigenti disposizioni dell'IVASS – entro e non oltre 45 giorni dalla data di ricezione del reclamo. Qualora la contestazione non rientri

nella competenza della Banca ma verta su comportamenti messi in atto dalla Compagnia Assicurativa, la Banca provvederà ad informare il cliente e ad inoltrare il reclamo alla Compagnia di riferimento che si occuperà di fornire riscontro per quanto di sua competenza.

Qualora la Banca, in situazioni eccezionali e per motivi indipendenti dalla propria volontà, non possa rispondere entro il termine previsto, la stessa è tenuta ad inviare una risposta interlocutoria indicando chiaramente le ragioni del ritardo nella risposta al reclamo e specificando il termine entro il quale il cliente otterrà una risposta definitiva.

I clienti possono avvalersi di varie modalità e canali per la trasmissione dei reclami ovvero (i) posta elettronica certificata, (ii) posta elettronica ordinaria e (iii) posta cartacea. Tali canali sono tutti pubblicizzati alla relativa sezione del sito istituzionale: <https://www.stellantis-financial-services.it/reclami>, nonché indicati nella documentazione della Banca messa a disposizione dei clienti.

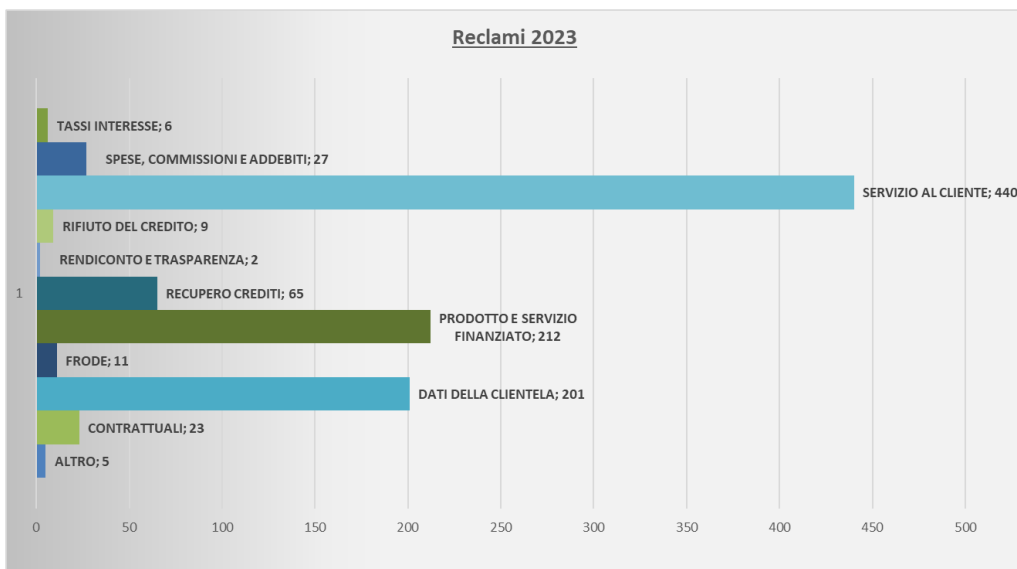
Nel caso in cui il Cliente non si ritenga soddisfatto oppure non riceva risposta entro i termini di legge, a seconda dell'oggetto del reclamo, ha diversi interlocutori a cui potersi rivolgere per tentare di raggiungere un accordo consensuale e di reciproca soddisfazione: esperire un'azione stragiudiziale di risoluzione della controversia mediante (i) procedimento di mediazione finalizzato alla conciliazione davanti ad uno degli organismi di mediazione iscritti nel registro tenuto dal Ministero della Giustizia, (ii) ricorso davanti all'Arbitro Bancario Finanziario (iii) ricorso all'IVASS e, eventualmente, ricorrere alla giurisdizione ordinaria.

Dati sui reclami e sull'andamento operativo

DATI SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI RICEVUTI DAL 1° GENNAIO AL 31 DICEMBRE 2023

Reclami afferenti alla normativa bancaria:

- **reclami ricevuti** nell'esercizio 2023: n. **1001**
- tasso di accoglimento del reclamo: **24,4%***
(*di cui il 5,2% accolto solo parzialmente)



Nel corso dell'anno 2023 si è assistito ad un incremento del numero di reclami ricevuti dalla clientela e afferenti alla normativa bancaria: dai precedenti n. 397 relativi all'anno 2022 si passati a n. 1001 nel 2023.

Come si evince dal grafico di fianco riportato, le principali cause di reclamo registrate nel corso del 2023 sono state riconducibili alle seguenti categorie:

- *Tassi interesse* (0,60%)
- *Spese, commissioni e addebiti* (2,70%)
- *Servizio al cliente* (43,96%)
- *Rifiuto del credito* (0,90%)
- *Rendiconto e trasparenza* (0,20%)
- *Recupero crediti* (6,48%)
- *Prodotto e servizio finanziato* (21,18%)
- *Frode* (1,10%)
- *Dati della clientela* (20,08%)
- *Contrattuali* (2,30%)
- *Altro* (0,50%)

Il tempo medio di gestione è stato di 53 giorni.

Nel corso dell'anno 2023 sono stati altresì promossi nei confronti della Banca n. 13 reclami ai sensi della normativa IVASS in relazione all'attività di intermediazione assicurativa svolta dalla stessa Banca nell'ambito della propria attività e afferenti alle fasi di promozione e collocamento da parte di quest'ultima dei prodotti assicurativi.

DATI SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RICORSI DAVANTI ALL'ABF RICEVUTI DAL 1° GENNAIO AL 31 DICEMBRE 2023

- Totale **ricorsi ABF ricevuti** nell'esercizio 2023: n. **7**



In termini di ricorsi presentati davanti all'Arbitro Bancario Finanziario ("**ABF**") la Banca continua a confermare una limitata litigiosità nonché un trend decrescente. Nel corso dell'anno 2023 si è infatti assistito ad un decremento del numero di ricorsi presentati dalla clientela davanti all'ABF, che dai precedenti n. 9 relativi all'anno 2022 si è ridotto a n. 7 nel 2023.

Come si evince dal grafico di fianco riportato:

- n. 1 ricorso ABF si è chiuso con decisione parzialmente favorevole nei confronti del Cliente: esito "parzialmente *accolto*" (14,2%);
- n. 3 ricorsi ABF si sono chiusi con decisione favorevole nei confronti della Banca: esito "*respinto*" (42,9%);
- n. 3 ricorsi ABF si sono chiusi con una pronuncia di cessazione della materia del contendere a seguito di rinuncia al ricorso da parte del ricorrente: esito "cessazione della materia del contendere" (42,9%).

INCIDENZA DEI RECLAMI E DEI RICORSI DAVANTI ALL'ABF RISPETTO AL PORTAFOGLIO ATTIVO CLIENTI AL 31 DICEMBRE 2023

	n.	% sul portafoglio al 31.12.2022
Reclami ricevuti afferenti alla distribuzione e gestione dei prodotti finanziari	1001	0,2970%
Ricorsi ABF ricevuti	7	0,0021%
Reclami ricevuti afferenti alla distribuzione dei prodotti assicurativi	13	0,0039%