

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami – Anno 2021

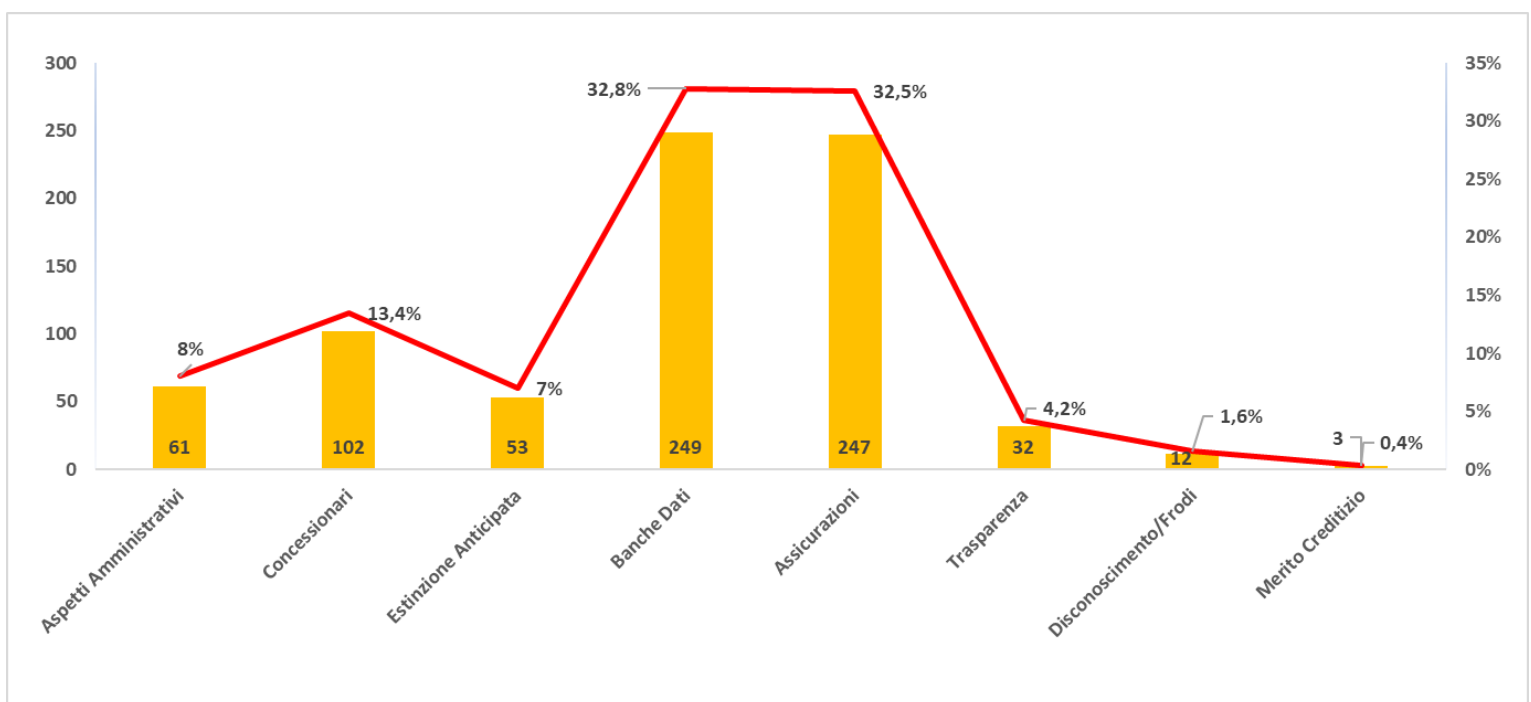
Il presente documento si pone come obiettivo quello di fornire le informazioni relative alla gestione dei reclami dell'anno 2021, così come indicato dalle disposizioni della Banca d'Italia in materia di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra 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 2021, RCI Banque S.A. – Succursale Italiana -, ha registrato n. 759 reclami, al netto delle repliche (n. 12). Nello schema che segue rappresentiamo il dato aggregato suddiviso secondo gli esiti dei reclami:

| Dettaglio Gestione Reclami | N. reclami | % su totale reclami |
|----------------------------|------------|---------------------|
| Accolti | 521 | 69% |
| Non accolti | 238 | 31% |
| Totale | 759 | 100% |

Rispetto all'anno precedente 2020, si registra un aumento pari al 26% determinato principalmente dalle conseguenze derivanti dalla pandemia Covid-19 che ha interessato il nostro Paese (n. 14 reclami Covid registrati). Resta, in ogni caso, invariata la percentuale dei reclami sul numero dei contratti in portafoglio al 31/12/20, pari al 0,10%.

Il grafico seguente riporta i reclami pervenuti nell'anno 2021 suddivisi per tipologia con la percentuale di incidenza rispetto al totale dei reclami ricevuti.



RCI Banque S.A. Succursale Italiana

Via Tiburtina, 1159 - 00156 Roma - Tel. 06 417731 - Email: clienti@rcibanque.com - Indirizzo di posta elettronica certificata: rcibanque@legalmail.it - Cap. Soc. € 100.000.000,00 (i.v.) da Unico Socio - C.F./Part. I.V.A. e numero di iscrizione Registro delle Imprese di Roma: 05574741004 - R.E.A. RM-900004 - Iscritta all'Albo Banca d'Italia n° 5382 - Cod. ABI 03103 - Associata Assofin-Assilea - Certificata ISO 9001 da Bureau Veritas Italia: Certificato n° IT243095 - Intermediario assicurativo, iscritto nell'Elenco degli Intermediari dell'Unione Europea. Sede Legale RCI Banque S.A.: 15, rue d'Uzès 75002 - Parigi - Francia

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, inclusi i reclami inerenti all'assicurazione a protezione del credito "Protetto".
- *Disconoscimento Titolarità*: 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.

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

| Tipologia proponente | N. di reclami | % su totale reclami |
|--------------------------|---------------|---------------------|
| ASSOCIAZIONE CONSUMATORI | 24 | 3% |
| DIRETTO INTERESSATO | 552 | 73% |
| ALTRO | 44 | 6% |
| IVASS | 9 | 1% |
| LEGALE | 130 | 17% |
| Totale | 759 | 100% |

Il **tempo medio di evasione**, pari a 17 giorni (- 1 giorno vs. 2021), conferma il generale rispetto dei tempi massimi di risposta alla clientela, fissati, indipendentemente dalla tipologia del reclamo, in massimo 60 giorni dalla data di ricevimento, secondo quanto previsto dalle disposizioni vigenti in materia.

Riportiamo, infine, di seguito schema riepilogativo dei ricorsi all'Arbitro Bancario e Finanziario presentati nell'anno 2021.

RICORSI ABF: YTD 2020 VS 2021

| ANNO | Cessazioni | Respinti | Accolti | Irricevibili | Pending | Totali |
|------|------------|----------|---------|--------------|---------|--------|
| 2020 | 3 | 18 | 9 | 4 | 0 | 34 |
| 2021 | 2 | 1 | 6 | 3 | 13 | 25 |

Con riferimento, invece, ai **reclami concernenti Prodotti Assicurativi**, RCI Banque S.A. – Succursale Italiana, nell'anno 2021 ha registrato n. 268 reclami, al netto delle repliche (n. 3). Nello schema che segue rappresentiamo il dato aggregato. Tutti i reclami "non trattabili" di esclusiva competenza della Compagnia Assicurativa sono stati prontamente inoltrati alla stessa fornendo, in ogni caso, riscontro al cliente in merito alla gestione della sua richiesta.

| Dettaglio Reclami Prodotti Assicurativi | N. reclami |
|---|------------|
| NON TRATTABILE | 35 |
| TRATTABILE | 233 |
| Totale | 268 |

Il **tempo medio di evasione dei reclami trattabili riguardanti i Prodotti Assicurativi**, pari a 20 giorni (- 4 giorni vs. 2021), conferma il generale rispetto dei tempi massimi di risposta alla clientela, fissati in massimo 45 giorni dalla data di ricevimento del reclamo.

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. di reclami | % su totale reclami |
|--------------------------|---------------|---------------------|
| ALTRO | 13 | 6% |
| ASSOCIAZIONE CONSUMATORI | 3 | 1% |
| DIRETTO INTERESSATO | 185 | 79% |
| IVASS | 10 | 4% |
| LEGALE | 22 | 9% |
| Totale | 233 | 100% |

| Dettaglio Reclami Prodotti Assicurativi | N. reclami | % su totale reclami |
|--|------------|------------------------|
| Centro | 77 | 33% |
| Isole | 17 | 7% |
| Nord | 96 | 41% |
| Sud | 43 | 18% |
| Totale | 233 | 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)
- un Fax al numero: 06/41601555
- una email all'indirizzo di posta elettronica: clienti@rcibanque.com
- una PEC all'indirizzo di posta elettronica certificata: rcicustomer@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

RCI Banque S.A. Succursale Italiana

Via Tiburtina, 1159 - 00156 Roma - Tel. 06 417731 - Email: clienti@rcibanque.com - Indirizzo di posta elettronica certificata: rcibanque@legalmail.it - Cap. Soc. € 100.000.000,00 (i.v.) da Unico Socio - C.F./Part. I.V.A. e numero di iscrizione Registro delle Imprese di Roma: 05574741004 - R.E.A. RM-900004 - Iscritta all'Albo Banca d'Italia n° 5382 - Cod. ABI 03103 - Associata Assofin-Assilea - Certificata ISO 9001 da Bureau Veritas Italia: Certificato n° IT243095 - Intermediario assicurativo, iscritto nell'Elenco degli Intermediari dell'Unione Europea. Sede Legale RCI Banque S.A.: 15, rue d'Uzès 75002 - Parigi - Francia

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.