

Santander Consumer Bank S.p.A.

Rendiconto sull'attività di Gestione dei Reclami per l'Anno 2018

Le disposizioni di Banca d'Italia in materia di "trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" prevedono che annualmente venga redatto e reso pubblico un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami relativi al comparto delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari.

Si riporta di seguito il rendiconto sull'attività di gestione dei reclami, ricevuti dal 1° gennaio al 31 dicembre 2018.

Si precisa che la Banca pone la massima attenzione al tema della gestione dei reclami in quanto una efficace ed efficiente gestione dei reclami permette di mantenere e sviluppare la relazione tra la Banca e la propria clientela e consente di individuare con tempestività le cause che hanno provocato il disagio del cliente ed avviare le opportune azioni correttive.

Le modalità con cui il cliente può presentare un reclamo sono dettagliate sia nei contratti sia nella Documentazione di Trasparenza resa disponibile presso le Filiali e tramite il sito internet della Banca.

Il totale dei reclami ricevuti nel corso dell'esercizio 2018 è pari a 9.903.

Categorie	2018	% sul Totale 2018
Estinzione anticipata cessione del quinto	7.480	75,5%
Tassi di interesse	447	4,5%
Frode	393	4,0%
Prodotto / Servizio finanziato	360	3,6%
Privacy e segnalazioni SIC	295	3,0%
Servizi alla clientela: Ritardi	277	2,8%
Attività di recupero crediti	160	1,6%
Servizi alla clientela: Errori	132	1,3%
Informativa contrattuale e pre-contrattuale	101	1,0%
Spese, costi e commissioni	69	0,7%
Comunicazioni alla clientela	60	0,6%
Vendita prodotti assicurativi	49	0,5%
Comportamento non conforme	45	0,5%
Merito creditizio	20	0,2%
Promozione e pubblicità	10	0,1%
Transazioni fraudolente con carta di credito	3	0,0%
Altre casistiche residuali	2	0,0%
Totale	9.903	100,0%

Le principali cause di reclamo, indicate nella tabella sopra riportata, riguardano le categorie (i) Richiesta di rimborso commissioni a seguito di estinzione anticipata cessione del quinto e delegazione di pagamento (ii) Tassi d'interesse applicati alla clientela e (iii) Frodi per disconoscimento nella stipula dei finanziamenti.

Il tempo medio di gestione è pari a 22 giorni, a fronte di un termine legale massimo di 30 giorni.

Il tasso di accoglimento delle contestazioni gestite è pari al 34%.

Di seguito si fornisce il dato percentuale dei reclami ricevuti per prodotto commercializzato dalla Banca.

