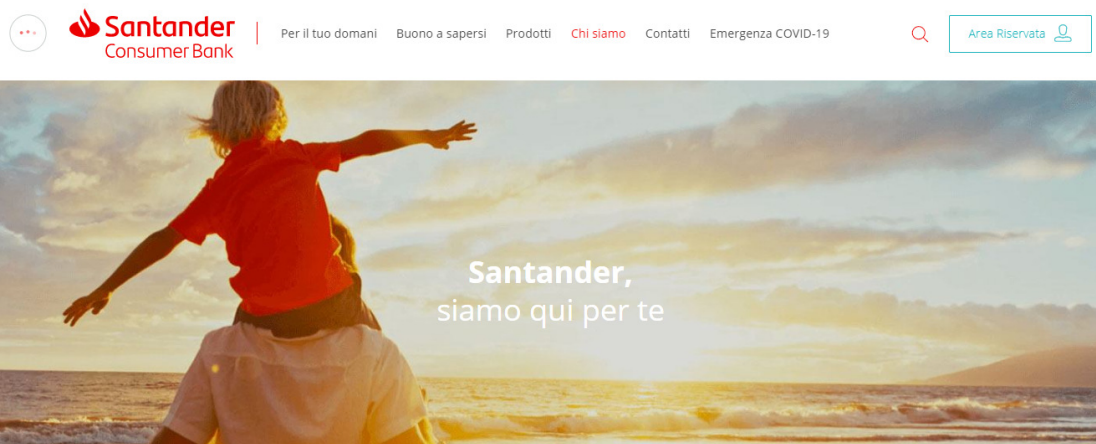


Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2019



Relazione Annuale Reclami

Gestione reclami della clientela	3
Dati sui reclami e l'andamento operativo	4

1. Gestione dei reclami della clientela

Santander Consumer Bank S.p.A. (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.

La procedura di gestione dei reclami adottata dalla Banca prevede, in conformità con la regolamentazione vigente, il riscontro entro 30 giorni dalla ricezione del reclamo. Qualora il reclamo abbia ad oggetto i servizi di pagamento di cui alla PSD il riscontro dovrà essere fornito in 15 giornate lavorative. Qualora per motivi indipendenti dalla sua volontà, in situazioni eccezionali, la Banca non possa rispondere entro il predetto termine, 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. In ogni caso, anche considerate queste fattispecie, il termine per la ricezione della risposta definitiva non supera le 35 giornate lavorative, ovvero il diverso termine tempo per tempo vigente.

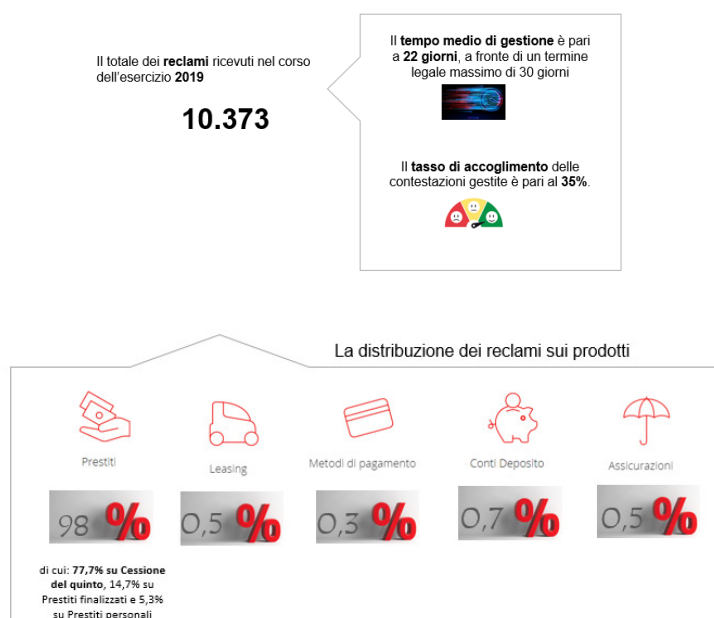
I clienti possono avvalersi di varie modalità e canali per la trasmissione dei reclami ovvero posta elettronica certificata, la posta elettronica, fax e posta cartacea. Tali canali sono tutti pubblicizzati alla sezione seguente del sito <https://www.santanderconsumer.it/footer/info-per-il-pubblico/reclami> nonché indicati nella documentazione della Banca o messa a disposizione dei clienti.

Qualora il cliente non sia soddisfatto o non abbia ricevuto risposta, prima di ricorrere al giudice, può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), quale sistema stragiudiziale di risoluzione delle controversie tra i clienti e il mondo bancario. Per sapere come rivolgersi all'Arbitro il cliente può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere indicazioni presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere ulteriori informazioni a Santander Consumer Bank.

2. Dati sui reclami e sull'andamento operativo

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 riportano di seguito i dati sull'attività di gestione dei reclami ricevuti dal 1° gennaio al 31 dicembre 2019.



Le cause di reclamo riguardano le seguenti categorie:

- i. Richiesta di rimborso commissioni a seguito di estinzione anticipata cessione del quinto (72%)
- ii. Tassi d'interesse applicati alla clientela (5,69%)
- iii. Frodi per disconoscimento nella stipula dei finanziamenti (5,36%)
- iv. Prodotto e servizio finanziato (3,48%)
- v. Ritardi nei servizi alla clientela (2,79%)
- vi. Spese, costi e commissioni applicate (2,50%)
- vii. Informativa contrattuale e pre-contrattuale (2,24%)
- viii. Privacy e segnalazioni SIC e CR (2,17%)
- ix. Attività di recupero crediti (1,50%)
- x. Errori nei servizi resi alla clientela (1,14%)
- xi. Vendita di prodotti assicurativi (0,51%)
- xii. Rifiuto nella concessione del credito (0,38%)
- xiii. Comportamenti scortesi o non conformi (0,14%)
- xiv. Promozione e pubblicità (0,05%)
- xv. Altre casistiche residuali (0,03%)

Direzione Generale

Corso Massimo D'Azeglio 33/E

10126 Torino

Tel. 011 6319 111 Fax 011 6319 119

www.santanderconsumer.it e-mail: santanderconsumer@santanderconsumer.it