

Rendiconto sull'attività
di gestione dei reclami
per l'anno 2023

 **Santander** Consumer Bank



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 Banca d'Italia in data 12 agosto 2020, con atto di emanazione inerente le “Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari” ha dato applicazione alle modifiche della sezione XI, paragrafo 3 delle “Disposizioni in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti” apportate con il Provvedimento della Banca d'Italia del 19 marzo 2019, aventi ad oggetto i tempi massimi di risposta da parte degli intermediari ai reclami della clientela. A partire dal 1 ottobre 2020, il termine massimo per il riscontro ai reclami previsto per gli intermediari è stato modificato per legge da 30 a 60 giorni dalla data di ricezione dello stesso. Qualora il reclamo abbia ad oggetto i servizi di pagamento di cui alla Payment Services Directive 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 risposta definitiva della Banca al cliente non supera le 35 giornate lavorative, ovvero il diverso termine tempo per tempo vigente, salvi casi eccezionali che richiedano un'istruttoria molto complessa o per ragioni specifiche ed, in ogni caso, previa informativa al cliente medesimo. Per i reclami relativi al trattamento dei dati personali, in conformità al Regolamento Europeo n. 2016/679, il riscontro sarà fornito entro il termine di 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo. Infine, relativamente alle contestazioni inerenti ad aspetti riguardanti la distribuzione della polizza assicurativa il riscontro sarà fornito dalla Banca entro e non oltre 45 giorni dalla data di ricezione del reclamo, come previsto dalle vigenti disposizioni dell'IVASS. Nel caso in cui la contestazione verta su comportamenti messi in atto dalla Compagnia Assicurativa, la Banca inoltra prontamente il reclamo alla Compagnia di riferimento che si occupa di fornire riscontro entro i termini previsti.

I clienti possono avvalersi di varie modalità e canali per la trasmissione dei reclami alla Banca ovvero: posta elettronica certificata, posta elettronica, fax e posta cartacea. Tali canali sono tutti pubblicizzati alla sezione seguente del sito istituzionale <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 S.p.A.

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.

Dati sull'attività di gestione dei reclami ricevuti dal 1° gennaio al 31 dicembre 2023

□ Distribuzione dei reclami 2023 per prodotto finanziario:



Prestiti

96,05%



Leasing

2,33%



Metodi di pagamento

0,39%



Conti Deposito

0,95%



Assicurazioni

0,27%

□ Totale reclami ricevuti nell'esercizio 2023: **6.913**

□ Tempo medio di gestione dei reclami: **22 giorni**

□ Tasso di accoglimento del reclamo: **13%**

Le cause di reclamo registrate nel corso dell'anno 2023 sono riconducibili alle seguenti fattispecie:

- i. Ristoro oneri a seguito di estinzione anticipata (54,18%)
- ii. Privacy e segnalazioni SIC e CR (8,75%)
- iii. Frodi (7,45%)
- iv. Prodotto e servizio finanziato (5,96%)
- v. Errori nei servizi resi alla clientela (5,56%)
- vi. Ritardi nei servizi alla clientela (4,64%)
- vii. Tassi interessi applicati alla clientela (3,77%)
- viii. Informativa contrattuale e pre-contrattuale (3,35%)
- ix. Attività di recupero crediti (2,86%)
- x. Spese, costi e commissioni applicate (1,32%)
- xi. Rifiuto nella concessione del credito (0,86%)
- xii. Comportamenti scortesi o non conformi (0,44%)
- xiii. Promozione e pubblicità (0,34%)
- xiv. Vendita di prodotti assicurativi (0,27%)
- xv. Altre casistiche residuali (0,24%)