

RENDICONTO RECLAMI ANNO 2015

Ai sensi della disciplina sulla “Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti”, viene redatto il seguente rendiconto annuale finalizzato ad illustrare la situazione complessiva dei reclami per l’anno 2015.

La presente relazione è stata redatta da Banque PSA Finance – Succursale d’Italia ai sensi del Provvedimento di Banca d’Italia “Disposizioni in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti” che prevede alla Sezione XI – Requisiti organizzativi, al paragrafo 3 – Reclami, “la pubblicazione annuale sul sito internet dell’intermediario di un rendiconto sull’attività di gestione dei reclami con i relativi dati”.

È considerato “reclamo” ogni atto con cui un cliente contesta in forma scritta un comportamento, un’omissione o, più in generale, l’operato della Banca.

Con riferimento ai tempi di evasione delle istanze della Clientela, in relazione alla data di ricezione per la Banca, si evidenzia che per i Reclami sui Servizi Bancari e finanziari il tempo di evasione da normativa è di 30 gg; il tempo reale di evasione da parte di Banque PSA Finance – Succursale d’Italia in media è di 25 gg.

I reclami presentanti della Clientela nel corso dell’anno 2015 sono stati centoventi tre. Dall’analisi effettuata in sede di evasione dei reclami notificati, sono emerse le seguenti motivazioni.

Cinquantuno reclami sono classificati come lamentele relative a segnalazioni presso i SIC, nello specifico Crif ed Experian; la contestazione più frequente consiste nella ricezione della lettera di preavviso di imminente registrazione nei sistemi di informazione creditizie ovvero nella registrazione negativa dei dati presso i SIC.

Tredici reclami riguardano contestazioni attinenti la trasparenza degli aspetti economici dei contratti di finanziamento. Nello specifico le lamentele attengono gli interessi di mora applicati ai piani di rimborso nonché i tassi di interesse applicati.

Ventitré hanno per oggetto la contestazione degli aspetti amministrativi ed organizzativi dei contratti di finanziamento e di leasing auto, ovvero delle condizioni applicate, con richiesta in taluni casi di rimborso, in altri di delucidazioni su condizioni economiche ovvero l’obiezione nella gestione del contratto.

Quattro reclami attengono a contestazioni su comportamenti non conformi di recupero dei crediti, anche per mezzo di Agenzie di recupero crediti esterne alle quali Banque PSA Finance – Succursale d’Italia conferisce mandato per la gestione stragiudiziale del recupero del credito.

Tre riguardano doglianze inerenti i servizi auto offerti dalla rete di Concessionarie Convenzionate, mentre dodici reclami si riferiscono ai prodotti assicurativi facoltativi offerti da Banque PSA Finance – Succursale d’Italia.

Sei reclami propongono eccezioni e richiedono maggiori chiarimenti circa la manifestazione di rifiuto da parte della Banca alla erogazione del finanziamento.

Due reclami riguardano la richiesta di risoluzione contrattuale del contratto di finanziamento, a seguito di un grave inadempimento del fornitore.

Altro: nove reclami riguardano principalmente problematiche relative al ritardo nella gestione di alcune richieste quali invio della copia della documentazione contrattuale ovvero di moduli per la richiesta del conteggio di estinzione anticipata dei contratti di finanziamento e di leasing auto.

Banque PSA Finance S.A. – Succursale d'Italia ha aderito ai sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie e ad oggi non sono pendenti controversie rimesse alla decisione degli organi stragiudiziali.

Banque PSA Finance S.A. – Succursale d'Italia promuove iniziative volte ad una costante tutela della clientela garantendo quotidianamente i principi di trasparenza e correttezza.