

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'esercizio 2022

Gestione dei reclami della clientela

Hyundai Capital Bank Europe GmbH («**HCBE**») è una Joint Venture societaria, partecipata al 51% da Santander Consumer Bank AG e da Hyundai Capital Services per il restante 49%, fa parte del Gruppo Banco Santander e ha sede legale a Francoforte sul Meno friedrich-ebert-anlage 35-37 Germania TBC. HCBE è una società sottoposta al controllo e alla vigilanza della Bafin Numero di Registrazione BaFin 144 345. Hyundai Capital Bank Europe GmbH Italy («**HCBE Italy**»), sede secondaria di HCBE, è sottoposta al controllo e alla vigilanza della Banca d'Italia, iscritta all'elenco degli intermediari della Unione Europea al numero EU00011544.

HCBE Italy 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 società 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. Richiamando quanto in precedenza indicato, a partire dal 1 ottobre 2020, il termine massimo per il riscontro ai reclami previsto per gli intermediari è stato modificato da 30 a 60 giorni dalla data di ricezione dello stesso.

Qualora per motivi indipendenti dalla sua volontà, in situazioni eccezionali, HCBE Italy 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, salvi casi eccezionali che richiedano una istruttoria molto complessa o per ragioni specifiche ed, in ogni caso, previa informativa al cliente. Infine, relativamente alle contestazioni inerenti ad aspetti riguardanti la distribuzione della polizza assicurativa il riscontro sarà fornito da HCBE Italy 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; HCBE Italy inoltrerà prontamente il reclamo alla Compagnia di riferimento che si occuperà di fornire riscontro entro i termini previsti.

I clienti possono avvalersi di varie modalità e canali per la trasmissione dei reclami ovvero posta elettronica certificata, posta elettronica, fax e posta cartacea. Tali canali sono tutti pubblicizzati alla sezione seguente del sito istituzionale <https://www.hyundaicapitalitaly.com/info-per-il-pubblico> nonché indicati nella documentazione della società 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 HCBE Italy.

Dati sui reclami dell'anno 2022

Hyundai Capital

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 2022

 **HYUNDAI FINANCE**

 **Kia Finance**

- Totale **reclami ricevuti** nell'esercizio 2022: **81** (a fronte di 42.059 finanziamenti), pari allo **0,19%** sui volumi totali di finanziato
- Tempo medio di gestione** dei reclami: **20 giorni**
- Tasso di **accoglimento** del reclamo: **14%**

Le cause di reclamo registrate nell'esercizio 2022 sono riconducibili alle seguenti fattispecie:

- i. Errori nei servizi resi alla clientela (24%)
- ii. Ritardi nei servizi alla clientela (15%)
- iii. Spese, costi e commissioni applicate (15%)
- iv. Informativa contrattuale e pre-contrattuale (12%)
- v. Attività di recupero crediti (9%)
- vi. Prodotto e servizio finanziato (7%)
- vii. Privacy e segnalazioni SIC e CR (6%)
- viii. Vendita di prodotti assicurativi (4%)
- ix. Comportamenti scortesi o non conformi (2%)
- x. Frodi (2%)
- xi. Rifiuto nella concessione del credito (2%)
- xii. Dettaglio o contenuto del conteggio estintivo (1%)