

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'esercizio 2025

2026.04

Ufficio Reclami

Hyundai Capital

Indice

1. Processo di Gestione dei Reclami
2. Dati sui Reclami dell'anno 2025

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 al 49% da Hyundai Capital Services, facente parte del Gruppo Banco Santander e con sede legale a Francoforte sul Meno, Europa-Allee 22, Germania. HCBE è una società sottoposta al controllo e alla vigilanza della Bafin Numero di Registrazione BaFin 144 345. Hyundai Capital Bank Europe GmbH Italy («**HCIT**»), sede secondaria di HCBE, è sottoposta al controllo e alla vigilanza della Banca d'Italia, iscritta all'elenco degli intermediari dell'Unione Europea al numero UE00011544.

HCIT pone la massima attenzione al tema della gestione dei reclami poiché un'efficace ed efficiente gestione degli stessi permette di sviluppare e mantenere la relazione tra Banca e clientela, consentendo di individuare con tempestività le cause che hanno provocato il disagio del cliente e avviare le opportune azioni correttive.

Il 12 agosto 2020 la Banca d'Italia - con atto di emanazione inerente alle "Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari" (di seguito «Disposizioni sulla Trasparenza») - ha dato applicazione alle modifiche della sezione XI, paragrafo 3 delle Disposizioni sulla Trasparenza 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. In considerazione di tali modifiche, a partire dal 1 ottobre 2020 il termine massimo per il riscontro ai reclami da parte degli intermediari è stato modificato da 30 a 60 giorni dalla data di ricezione degli stessi.

Qualora HCIT, per motivi indipendenti dalla propria volontà ed in situazioni eccezionali, non potesse rispondere entro il predetto termine, la stessa è tenuta ad inviare una risposta interlocutoria, indicando le ragioni del ritardo nella risposta e specificando il termine entro il quale il cliente otterrà un riscontro definitivo. In ogni caso, il termine per l'invio della risposta definitiva non supera le 35 giornate lavorative, ovvero il diverso termine tempo per tempo vigente; sono fatti salvi casi eccezionali in cui, previa informativa al cliente, sia richiesta una istruttoria molto complessa o sussistano ragioni specifiche. Infine, relativamente alle contestazioni inerenti ad aspetti riguardanti la distribuzione delle polizze assicurative, il riscontro sarà fornito da HCIT 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; HCIT 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: posta elettronica certificata, posta elettronica e posta cartacea. Tali canali sono indicati (i) alla sezione seguente del sito istituzionale <https://www.hyundaicapitalitaly.com/info-per-il-pubblico> e (ii) nella documentazione della Banca e messa a disposizione dei clienti.

Qualora il cliente non sia soddisfatto o non abbia ricevuto risposta, prima di ricorrere al giudice, potrà rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'ABF, il cliente può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere indicazioni presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere informazioni a HCIT.

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 la redazione e la pubblicazione annuale del 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 2025

 **HYUNDAI FINANCE**  **Finance**

- ❑ **Totale reclami ricevuti** nell'esercizio 2025: **330**
- ❑ **Tempo medio di gestione dei reclami:** **16 giorni**
- ❑ **Tasso di accoglimento del reclamo:** **14%**

Le cause di reclamo registrate nell'esercizio 2025 sono riconducibili alle seguenti fattispecie:

- Prodotto e servizio finanziato (22%)
- Errori nei servizi resi alla clientela (21%)
- Ritardi nei servizi alla clientela (16%)
- Informativa contrattuale e pre-contrattuale (12%)
- Privacy e segnalazioni SIC e CR (6%)
- Spese, costi e commissioni applicate (6%)
- Attività di recupero crediti (4%)
- Comportamenti scortesi o non conformi (3%)
- Frodi (3%)
- Tassi d'interesse (2%)
- Vendita prodotti assicurativi (2%)
- Altre casistiche residuali (2%)
- Rifiuto nella concessione del credito (<1%)
- Pubblicità (<1%)