

TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI E CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI

Rendiconto sull'attività di Gestione dei Reclami relativa all'anno 2016

Nel rispetto delle disposizioni in materia di “*Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti*”, Scania Finance Italy S.p.A. pubblica annualmente il rendiconto sull'attività di gestione dei reclami che riceve nel corso di ogni esercizio.

Scania Finance Italy S.p.A. è consapevole che l'efficiente funzionamento della funzione di gestione dei reclami è elemento essenziale a prevenire l'insorgere di controversie e risolvere preliminarmente le situazioni di insoddisfazione del cliente preservando in tal modo la correttezza delle relazioni. In un'ottica di rispetto e completa soddisfazione della propria clientela, infatti, la Società ha inteso individuare i reclami quale preziosa fonte d'individuazione delle aree di criticità potenzialmente lesive della qualità dei servizi offerti, oltre che dell'immagine aziendale.

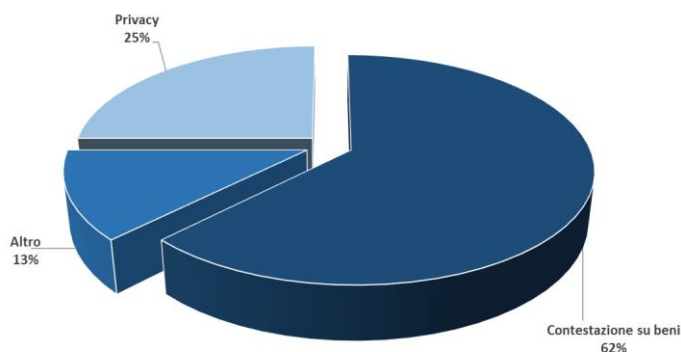
Nel corso dell'esercizio 2016 la Scania Finance Italy S.p.A. ha gestito **8** nuovi reclami provenienti dalla clientela a cui è stata fornita risposta mediamente entro i termini previsti dalla normativa.

Nel complesso, il rapporto tra reclami pervenuti e contratti attivi al 31/12/2016 (quantificabili in circa 3.796) è pari allo **0,21%** circa.

Le motivazioni poste alla base delle contestazioni presentate dalla clientela sono riferibili ai seguenti ambiti:

- Reclami in materia di **Servizi Assicurativi** – contestazioni relative all'attività di intermediazione assicurativa.
- Reclami in materia di **Beni/Prodotti Acquistati** – contestazioni relative alla fornitura del bene oggetto del contratto di finanziamento; tale tipologia non risulta essere strettamente riferibile alla Scania Finance Italy S.p.A.
- Reclami in materia di **Servizi Finanziari** – si riferiscono a contestazioni strettamente legate al prodotto finanziario ed ai servizi connessi; rientrano in questa fattispecie tutte le contestazioni riconducibili alle condizioni contrattuali applicate.
- Reclami in materia di **Privacy** – sono reclami che attengono alle contestazioni ricevute direttamente dai clienti connesse al trattamento ed utilizzo dei dati personali.
- Altre Contestazioni – contestazioni non rientranti nelle casistiche precedentemente disciplinate.

Di seguito vengono indicati in percentuale i reclami ricevuti dalla Scania Finance Italy S.p.A. nell'anno 2016.



Nello schema che segue viene rappresentata la distribuzione ed il relativo esito dei reclami ricevuti e gestiti:

Ambito del Reclamo	Accolto	Parzialmente Accolto	Non Accolto	Totale
Contestazione su bene			5	5
Atra Contestazione	1			1
Privacy		1	1	2
Totale				8

Nel corso dell'esercizio 2016 non sono pervenuti ricorsi all'Arbitro Bancario e Finanziario né alcuna istanza al Conciliatore Bancario e Finanziario.

L'Ufficio reclami della Società

Il Cliente può presentare reclamo all'Ufficio Reclami della Scania Finance Italy S.p.A. per iscritto, mediante lettera raccomandata A/R, fax o e-mail, ai seguenti recapiti:

Indirizzo geografico: *Portfolio Risk Management (Legal & Collection)*,
Via Lombardini 13, 20143 - Milano
Telefono n. 02 58116 1 e fax n. 02 58116 666
Indirizzo e-mail: gestione.reclami@scania.it

L'Ufficio Reclami risponderà entro **30 giorni** dalla data di presentazione del reclamo ovvero, per i soli reclami relativi ai comportamenti dell'intermediario assicurativo, l'ufficio reclami fornirà risposta al reclamante entro **45 giorni** dal ricevimento del reclamo.

Se non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta il Cliente, prima di ricorrere alla competente Autorità Giudiziaria, può rivolgersi **all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF)**. Per avere informazioni sulla procedura da seguire per adire l'ABF si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia (il cui elenco è pubblicato sul sito sopra indicato), oppure chiedere alla stessa Scania Finance Italy S.p.A. In materia assicurativa e per i reclami aventi ad oggetto il comportamento tenuto dalla Società o dai suoi funzionari nella commercializzazione dei prodotti assicurativi il Cliente assicurato, qualora non dovesse ritenersi soddisfatto dall'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro, potrà rivolgersi all'Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni, **(IVASS)** - Via del Quirinale, 21 – Servizio Vigilanza Intermediari consultando il sito www.ivass.it per la procedura da seguire.