

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI RELATIVA ALL'ANNO 2024

Trasparenza delle Operazioni e dei Servizi Bancari e Finanziari e Correttezza delle
Relazioni tra Intermediari e Clienti

Nel rispetto delle disposizioni in materia di *“Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti”*, TRATON Financial Services Italy S.p.A. (prima Scania Finance d'Italy SpA e d'ora in avanti nel documento denominata brevemente TRATON) pubblica annualmente il rendiconto sull'attività di gestione dei reclami ricevuti e gestiti nel corso di ogni esercizio.

TRATON 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, TRATON individua i reclami quale preziosa fonte di individuazione delle aree di criticità potenzialmente lesive della qualità dei servizi offerti, oltre che dell'immagine aziendale.

Nel corso dell'esercizio 2024, TRATON ha gestito un numero di N.60 (N.19 ricevuti nel 2023) nuovi reclami provenienti dalla clientela a cui è stata fornita risposta mediamente entro i termini previsti dalla

normativa. N.38 reclami sono stati ricevuti nel secondo semestre del 2024.

Nel complesso, il rapporto tra reclami pervenuti e contratti attivi al 31/12/2024 (quantificabili in circa 6.608) è pari allo 0,91% circa.

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

- Reclami in materia di Beni/Prodotti Acquistati – aventi ad oggetto contestazioni relative alla fornitura del bene oggetto del contratto di finanziamento; tale tipologia non risulta essere strettamente riferibile alla TRATON, in quanto la stessa non ne è responsabile in tali circostanze;
- 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 attinenti alle contestazioni ricevute direttamente dai clienti connesse al trattamento ed utilizzo dei dati personali e le segnalazioni in banche dati;

- Reclami dovuti ad Altre Contestazioni – contestazioni non rientranti nelle

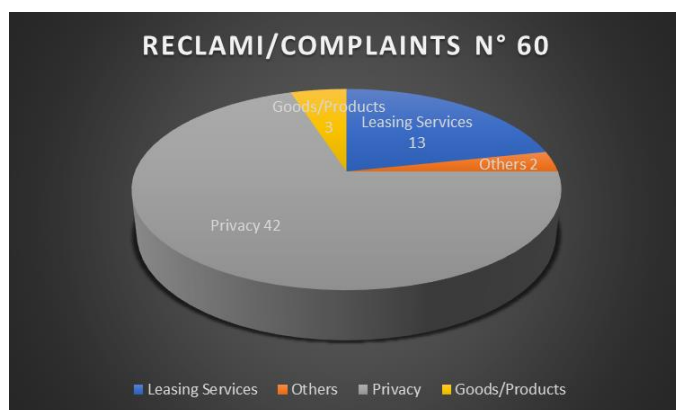
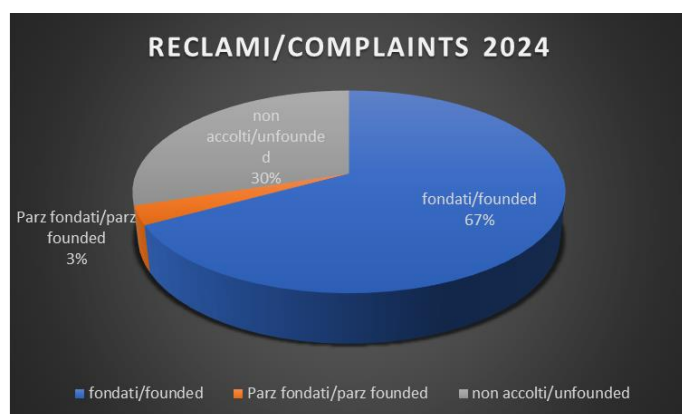
Di seguito vengono indicati in percentuale i reclami ricevuti da TRATON nell'anno 2024 così come registrati ed indicati nel

casistiche disciplinate.

precedentemente

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

AMBITO DEL RECLAMO / COMPLAINTS MATTER	ACCOLTO/FOUNDED	PARZIALMENTE ACCOLTO/PART FOUNDED	NON ACCOLTO/UNFOUNDED	TOTALE/TOTAL
LEASING SERVICES	9	1	3	13
OTHERS	-	-	2	2
PRIVACY	31	1	10	42
GOODS/PRODUCTS	-	-	3	3
TOTALE	40	2	18	60



Dall'analisi della gestione dei reclami ricevuti nel 2024, si nota che **N.42 reclami** ricevuti sono relativi alla *materia privacy* (segnalazioni in banca dati) a questioni sui

beni oggetto dei contratti di finanziamento: N.31 classificati fondati di cui N.22 relativi alla contribuzione nella banca dati Assilea; N.9 relativi alla Centrale Rischi della Banca d'Italia e Crif. N.3 reclami sono stati catalogati nella materia dei beni con valutazione come infondati. N.2 vertenti sui servizi assicurativi, sono stati catalogati come infondati ed infine i reclami relativi a servizi finanziari ricevuti sono N.13 di cui: N.3 infondati; N.9 fondati e N.1 parzialmente fondato.

E' stato proposto un ricorso nei confronti dell'Arbitro Bancario e Finanziario, dove a seguito di un disguido tecnico TRATON ha inviato il riscontro tardivo, con conseguente accoglimento del ricorso presentato dal ricorrente.

L'anno 2024 ha visto un notevole incremento dei reclami in materia di privacy inteso come contribuzione alle banche dati, rispetto agli anni precedenti. Si è verificato un problema nell'invio di dati non corretti soprattutto in banca dati Assilea, che è stato risolto dal mese di giugno 2024.

Il cliente può presentare reclamo all'Ufficio Reclami di TRATON per iscritto, mediante lettera raccomandata A/R, pec o e-mail, ai seguenti recapiti:

Portfolio Risk Management (Legal & Collection), all'indirizzo della sede legale o operativa o all'indirizzo pec

gestione.reclami@legalmail.it o al precedente indirizzo e-mail: gestione.reclami@scania.it.

Alcuni reclami non sono pervenuti a mezzo pec.

Il reclamo può essere classificato come fondato, parzialmente fondato o infondato.

Se il cliente non è soddisfatto dalla replica dell'intermediario ovvero non ha ricevuto risposta, prima di ricorrere alla competente Autorità Giudiziaria, potrà rivolgersi all'**Arbitro Bancario Finanziario (ABF)**. Per avere informazioni sulla procedura da seguire per adire l'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), il cliente potrà consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le Filiali di Banca d'Italia (il cui elenco è pubblicato sul sito sopra indicato), oppure chiedere alla stessa TRATON. In materia assicurativa e per i reclami aventi ad oggetto il comportamento tenuto dalla Scania Finance Italy S.p.A ora TRATON 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, 00187 Roma – Servizio Vigilanza Intermediari, consultando il sito www.ivass.it per la procedura da seguire.

Milano, 22/04/2025