



## RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI RELATIVA ALL'ANNO 2021

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*”, 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 Scania Finance Italy S.p.A. ha inteso individuare 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 2021, la Scania Finance Italy S.p.A. ha gestito un numero di 37 (N.44 ricevuti nel 2020) 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 31/12/2021

(quantificabili in circa 6.594) è pari allo 0,56% circa.

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

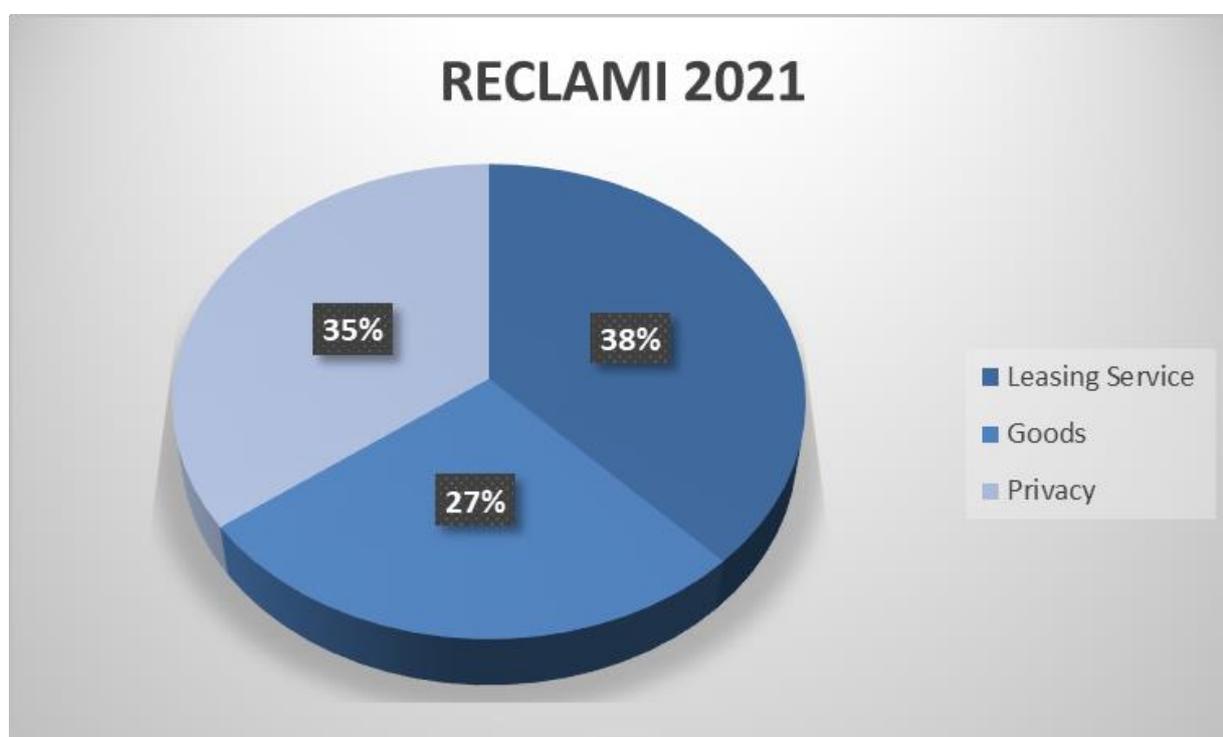
- Reclami in materia di Beni/Prodotti Acquistati – hanno ad oggetto contestazioni relative alla fornitura del bene oggetto del contratto di finanziamento; tale tipologia non risulta essere strettamente riferibile alla Scania Finance Italy S.p.A., in quanto la stessa non ne è responsabile in tali circostanze;
- 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 che attengono alle contestazioni ricevute direttamente dai clienti connesse al trattamento ed utilizzo dei dati personali;
- Reclami dovuti ad 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 2021 così come indicato nel registro. Nello schema che segue viene



raccontata la distribuzione ed il relativo esito dei reclami ricevuti e gestiti:

Ambito del Reclamo	Accolto	Parzialmente Accolto	Non Accolto	Totale
Leasing Services	5	1	8	14
Others	-	-	-	0
Privacy	3	2	8	13
Goods/Products	-	1	9	10
<b>Totale</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>25</b>	<b>37</b>



Dall'analisi della gestione dei reclami ricevuti nel 2021, si nota che N.10 reclami ricevuti sono relativi a questioni sui beni oggetto dei contratti di finanziamento. N.14 sono stati catalogati nella materia dei servizi finanziari e N.5 sono stati accolti. I

N.13 reclami relativi alla classificazione Privacy sono eccezioni per le segnalazioni nelle banche dati, CR, Assilea o Crif, di cui 3 classificati come fondati.

Nel corso dell'esercizio 2021 sono pervenuti N.2 ricorsi all'Arbitro Bancario e Finanziario, che sono stati vinti da Scania



Finance Italy Spa. Non è stata proposta alcuna istanza di mediazione al Conciliatore Bancario e Finanziario.

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:

Portfolio Risk Management (Legal & Collection), Via Lombardini 13, 20143 Milano, telefono n. 02/581161, fax n. 02/58116666 o indirizzo e-mail: [gestione.reclami@scania.it](mailto:gestione.reclami@scania.it).

Si nota che la maggior parte dei reclami non sono correttamente inviati alla casella di posta dedicata.

L'Ufficio Reclami risponde entro i termini di legge.

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](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere presso le Filiali di 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 Scania Finance Italy S.p.A. 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](http://www.ivass.it) per la procedura da seguire.