

RENDICONTO SULLA GESTIONE DEI RECLAMI 2021
Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari di Banca d'Italia

Le “Disposizioni delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari” e le “Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari” della Banca d'Italia prevedono che annualmente venga redatto un rendiconto sulla gestione dei reclami ricevuti dai Clienti.

Per l'intermediario finanziario i reclami rappresentano, da un lato, un momento di verifica sul corretto svolgimento dei rapporti con i propri Clienti, dall'altro lato, essi consentono di individuare in quali fasi si manifestano eventuali problematiche e criticità.

I reclami, dunque, forniscono all'intermediario finanziario un opportuno e quanto mai utile strumento di rilevazione delle aree di rischio presenti nel corso del rapporto con il Cliente, consentendo in tal modo di attuare degli interventi mirati al fine di garantire e preservare la stessa relazione con il Cliente.

CNH Industrial Capital Europe ha da sempre prestato massima attenzione al compimento di tutte le azioni volte a garantire un corretto rapporto con i propri Clienti e, conseguentemente, ad arginare i rischi di natura operativa, reputazionale e legale.

Nella seguente tabella viene indicato in sintesi il numero dei reclami ricevuti dalla Società nel 2021.

Numero Reclami ricevuti nel 2021	68
Accolti/parzialmente accolti	3
Non accolti	55
In gestione al 31/12/2021	10

Il numero dei reclami ricevuti da Clienti corrisponde allo 0,13% dei contratti in corso al 31/12/2021.

Il numero complessivo di Clienti al 31/12/2021 è pari a 35.408.

Nel 2021, infine, risultano formalizzati n. 4 ricorsi innanzi all'Arbitro Bancario e Finanziario, di cui:

- 2 dichiarati estinti dall'ABF a seguito di rinuncia da parte del Cliente - ricorrente;
- 1 rigettato nel merito dall'ABF;
- 1 parzialmente accolto.

Al 31/12/2021 nessun procedimento risultava inoltre pendente.

CNH Industrial Capital Europe S.A.S

Succursale di Milano:
Piazza Lina Bo Bardi, 3 - 20124 Milano (Italia)
Iscritta all'Albo delle Banche, REA 1696649
Codice ABI 03227.6 - RI Milano Monza Brianza Lodi
e C.F. e P. Iva n. 03716670967
Tel. 02 67.333.699 Fax 02 67.333.400

Sede Legale:
12 Rue du Port
92000 Nanterre (France)

Capitale Sociale: Euro 88.482.297,00

Nel grafico che segue sono rappresentate per macro-aree le principali motivazioni oggetto di reclamo per l'anno di esercizio in esame.

