

RENDICONTO SULLA GESTIONE DEI RECLAMI 2020
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 2020.

Numero Reclami ricevuti nel 2020	214
Accolti/parzialmente accolti	33
Non accolti	167
In gestione al 31/12/2020	14

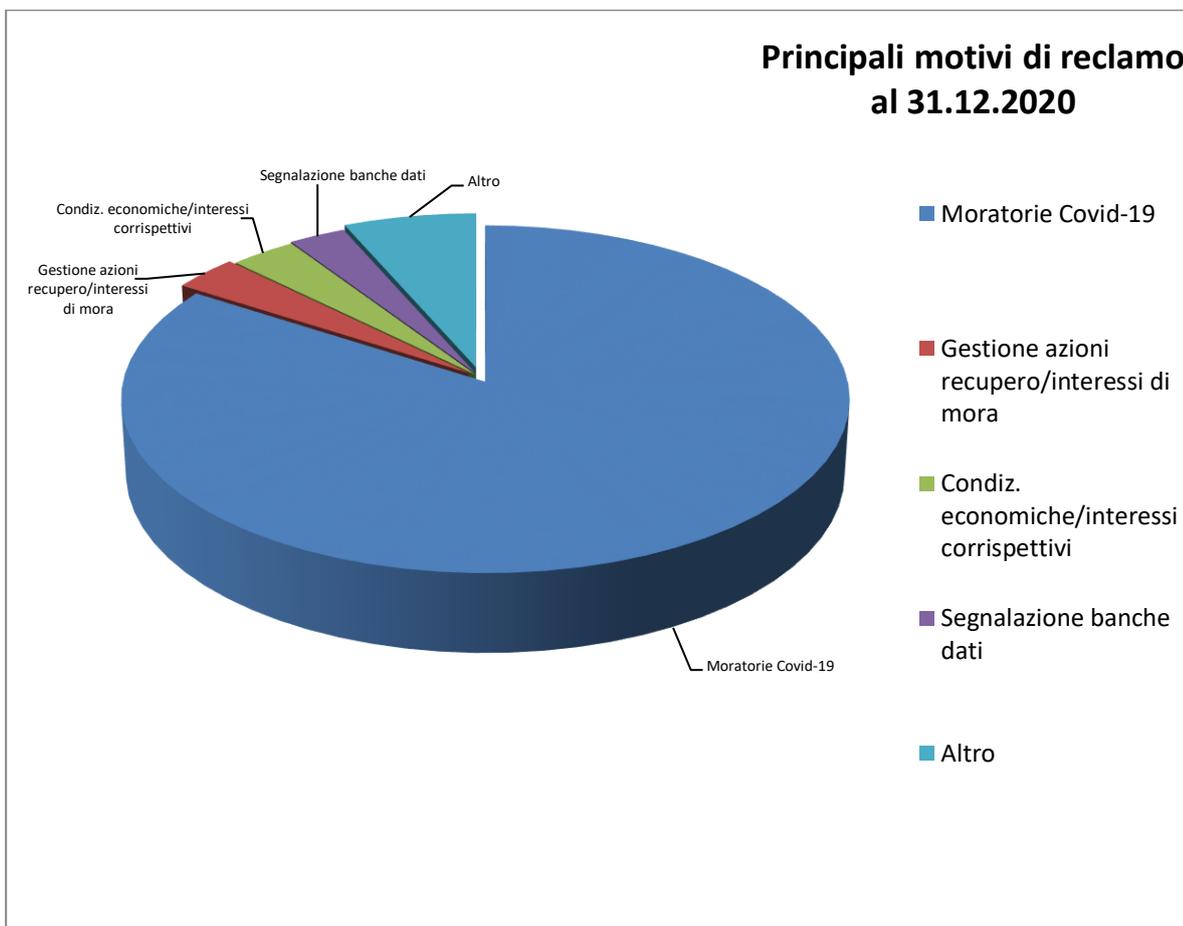
Il numero dei reclami ricevuti da Clienti corrisponde allo 0,45% dei contratti in corso al 31/12/2020.

Il numero complessivo di Clienti al 31/12/2020 è pari a 32.734.

Nel 2020, infine, risulta formalizzato n. 1 ricorso innanzi all'Arbitro Bancario e Finanziario il quale è stato dichiarato inammissibile nel corso dello stesso 2020.

Al 31/12/2020 nessun procedimento risultava inoltre pendente.

Nel grafico che segue sono rappresentate per macro-aree le principali motivazioni oggetto di reclamo per l'anno di esercizio in esame¹.



¹ Tale grafico mostra che la concentrazione maggiore dei reclami pervenuti nel 2020 è legata a tematiche inerenti le misure governative di sostegno adottate a seguito dell'emergenza sanitaria da Covid-19 ed alle relative richieste di moratoria pervenute dai Clienti (pari a circa 13.100, alla data dell'ultima rilevazione quindicinale Covid-19 di settembre 2020 fornita a Banca d'Italia). Al riguardo, la Società si è attivata al fine di adottare tutte le misure necessarie per gestire il significativo numero di richieste di moratoria ricevute, nonché per la trattazione dei reclami legati a tale ambito, i quali hanno comunque rappresentato una percentuale molto ridotta (circa 2%) rispetto alle richieste stesse.