

RENDICONTO SULLA GESTIONE DEI RECLAMI 2024**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 2024.

Numero Reclami ricevuti nel 2024	59
Accolti/parzialmente accolti	14
Non accolti	35
In gestione al 31/12/2024	10

Il numero dei reclami ricevuti da Clienti corrisponde allo 0,1% dei contratti (pari a n. 60.553) in corso al 31/12/2024.

Il numero complessivo di Clienti al 31/12/2024 è pari a 33.494.

Nel 2024, infine, non risulta formalizzato alcun ricorso innanzi all'Arbitro Bancario e Finanziario.

Al 31/12/2024 nessun procedimento risultava inoltre pendente innanzi all'Arbitro Bancario e Finanziario.

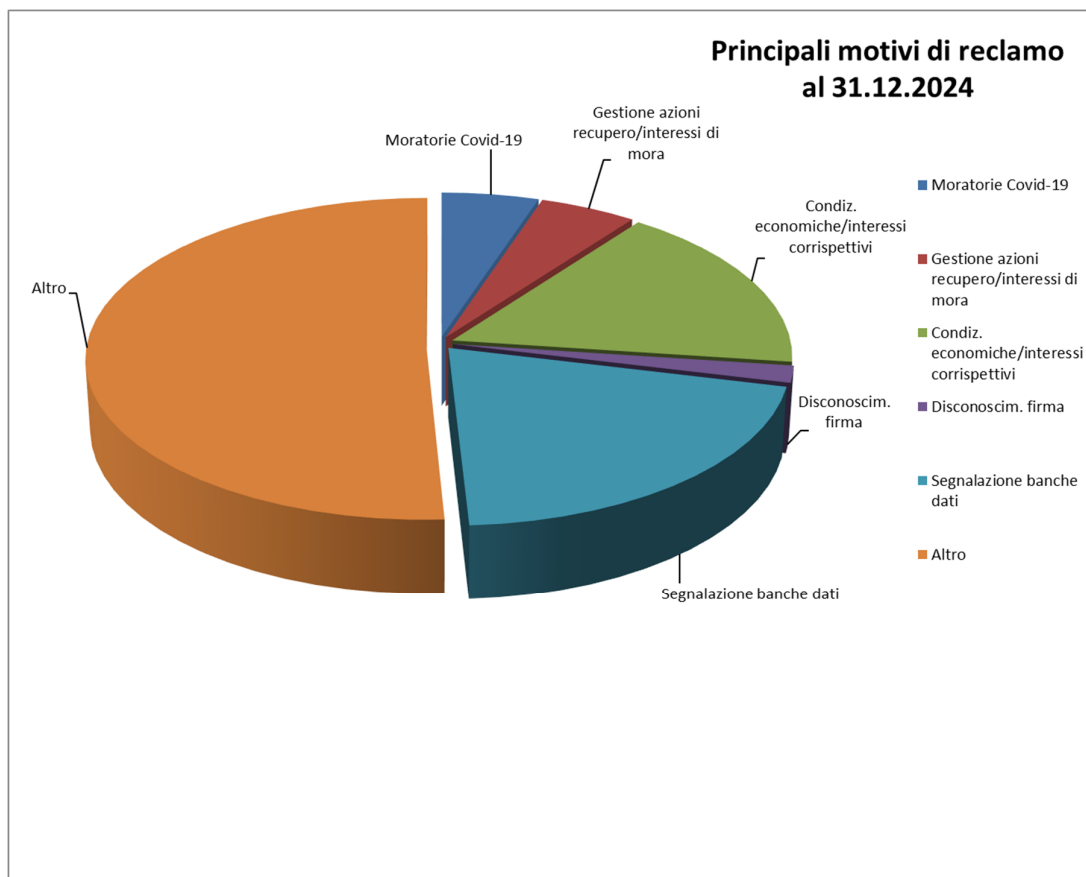
CNH Industrial Capital Europe SAS

Succursale di Milano:
Piazza Lina Bo Bardi, 3 – 20124 Milano
iscritta all'albo delle Banche, REA 1696649
Codice ABI 03227 – RI Milano Monza Brianza Lodi,
C.F. e P.I. n. 03716670967
Tel. 02 67.333.699 Fax 02 67.333.400

Sede legale:
18 Rue Baudin
92300 Levallois-Perret (France)

Capitale Sociale: 88.482.297 EUR

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



(*) Nella voce "Altro" sono inclusi reclami relativi a categorie/motivazioni di reclamo su: richieste di subentro, ritardo/errore nella gestione.

CNH Industrial Capital Europe SAS

Succursale di Milano:
Piazza Lina Bo Bardi, 3 – 20124 Milano
iscritta all'albo delle Banche, REA 1696649
Codice ABI 03227 – RI Milano Monza Brianza Lodi,
C.F. e P.I. n. 03716670967
Tel. 02 67.333.699 Fax 02 67.333.400

Sede legale:
18 Rue Baudin
92300 Levallois-Perret (France)

Capitale Sociale: 88.482.297 EUR