

**TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI  
BANCARI E FINANZIARI CORRETTEZZA DELLE  
RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI**

(Provvedimento del Governatore della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 pubblicato  
sulla G.U. n° 210 del 10/09/2009 - Suppl. Ord. N. 170)

---

**Rendiconto sull'attività di gestione  
dei reclami per l'anno 2014**

---

**Iveco Finanziaria S.p.A.**

Lungo Stura Lazio 49, 10156 Torino, Italia  
Tel. +39 011 00.78078  
Fax +39 011 00.76815  
Sede Secondaria  
Via Spini 13, 38121 Trento, Italia

Iveco Finanziaria S.p.A. a socio unico  
Sede Legale Via Puglia 35, 10156 Torino, Italia  
Capitale Sociale Euro 145.000.000  
Registro imprese - Ufficio di Torino  
C.F. e P.Iva 06737510013

Iscritta nell'Elenco Generale  
n. 28411 e nell'Elenco Speciale  
ex art. 107 D. Lgs. 385/93  
Direzione e Coordinamento  
ex art. 2497 c.c.: CNH Industrial N.V.

Le disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" prevedono che annualmente venga redatto e reso pubblico un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami relativi al comparto delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari.

Il tema dei reclami riveste per Iveco Finanziaria una crescente rilevanza, non solo in virtù delle citate disposizioni ma anche perché i reclami possono costituire un elemento segnaletico delle aree di criticità della qualità del servizio, con effetti positivi sulla mitigazione dei rischi e rappresentare un'opportunità per ristabilire una relazione soddisfacente con il Cliente, contenendo eventuali rischi reputazionali.

Secondo la definizione contenuta nelle disposizioni della Banca d'Italia sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari, per reclamo s'intende ogni atto con cui un cliente contesta in forma scritta (attraverso lettera, fax, posta elettronica) alla Società un comportamento o un'omissione, a prescindere dalla fondatezza della contestazione.

Si precisa che nell'individuazione dei reclami la Società ha adottato un criterio più stringente rispetto alla definizione contenuta nelle disposizioni sopra citate: a tal fine la corrispondenza con il cliente, ancorché priva dei requisiti formali previsti dalla disciplina per la presentazione dei ricorsi, nonché avente ad oggetto materie non rientranti nell'ambito di competenza dell'Arbitro Bancario Finanziario, è stata censita nel registro reclami e trattata nell'ambito della medesima procedura

Si espone sinteticamente di seguito il riepilogo dei reclami pervenuti dalla clientela nel corso del 2014.

Reclami pervenuti	Reclami risolti
203	203

Per 2 di questi reclami, si precisa che, i clienti, pur avendo ottenuto dalla società puntuale riscontro alle richieste, hanno presentato ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Un ricorso si è concluso positivamente per Iveco Finanziaria essendo stato rigettato dall'organo decidente, per l'altro siamo in attesa della decisione.

Il dato più significativo riguarda il numero dei reclami connessi ad "operazioni di incasso e pagamento" pari al 63% del totale dei reclami pervenuti.

Gli altri reclami, classificati come generici, sono riconducibili alla gestione veicolare per il 10%, mentre il 27% è rappresentato da reclami catalogabili in via residuale.

In conclusione dall'avvio della procedura ABF, Iveco Finanziaria ha subito 9 ricorsi in ABF, che si sono conclusi con esiti a favore di Iveco Finanziaria tranne uno ancora in attesa di giudizio.

Il cliente può presentare un reclamo da inviare (mediante lettera raccomandata, fax oppure e-mail) a Iveco Finanziaria S.p.A. - Ufficio Reclami - Lungo Stura Lazio n. 49, 10156 Torino, (fax: 011/0076815 - e-mail [ivecofinanziaria.ufficioreclami@iveco.com](mailto:ivecofinanziaria.ufficioreclami@iveco.com)) che risponderà nel termine di trenta (30) giorni dal ricevimento.

Se non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta, prima di ricorrere al giudice il cliente può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) entro 12 mesi dalla data del reclamo. Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it)., chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere a Iveco Finanziaria S.p.A.