

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI ANNO 2018

Il rendiconto viene redatto annualmente in ottemperanza alle Disposizioni Banca d'Italia 29.07.09 "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti", aggiornate con pubblicazione in G.U. del 29.07.15 che prevedono adempimenti specifici fra i quali quello di predisporre e rendere pubblico, con cadenza annuale, il presente rendiconto sulla attività di gestione dei reclami.

PACCAR Financial Italia Srl riserva particolare attenzione e cura alla gestione dei reclami sia per preservare un rapporto corretto e trasparente con i clienti, sia per risolvere in fase preliminare situazioni di potenziale insoddisfazione della clientela.

Di seguito riportiamo uno schema sintetico dei reclami pervenuti nel corso del 2018:

Periodo di riferimento 2018

Numero totale dei reclami pervenuti: 2

Numero dei reclami chiusi nel periodo di riferimento: 2

Numero dei reclami accettati: 2

Numero dei reclami respinti: 0

Numero dei reclami comunicati a DAF Truck NV per non competenza: 0

La motivazione in entrambi i casi è relativa ai sistemi di pagamento. Il tempo di evasione è stato di 2 gg, ben inferiore al termine previsto dalla normativa. A seguito dei reclami ricevuti, è stato avviato un procedimento di revisione della procedura interna volto ad eliminare i motivi che hanno dato origine alle doglianze da parte dei clienti.

Numero dei reclami per tipologia prodotto

Divisione Leasing: 2

Divisione Finanziamenti Diretti: 0

Su un numero di 2664 rapporti in essere, il numero dei reclami presentati nel 2018 è pari a 0,0007%.

L'odierno sistema si ritiene soddisfacente.

Data ultimo aggiornamento: 15.01.2019