

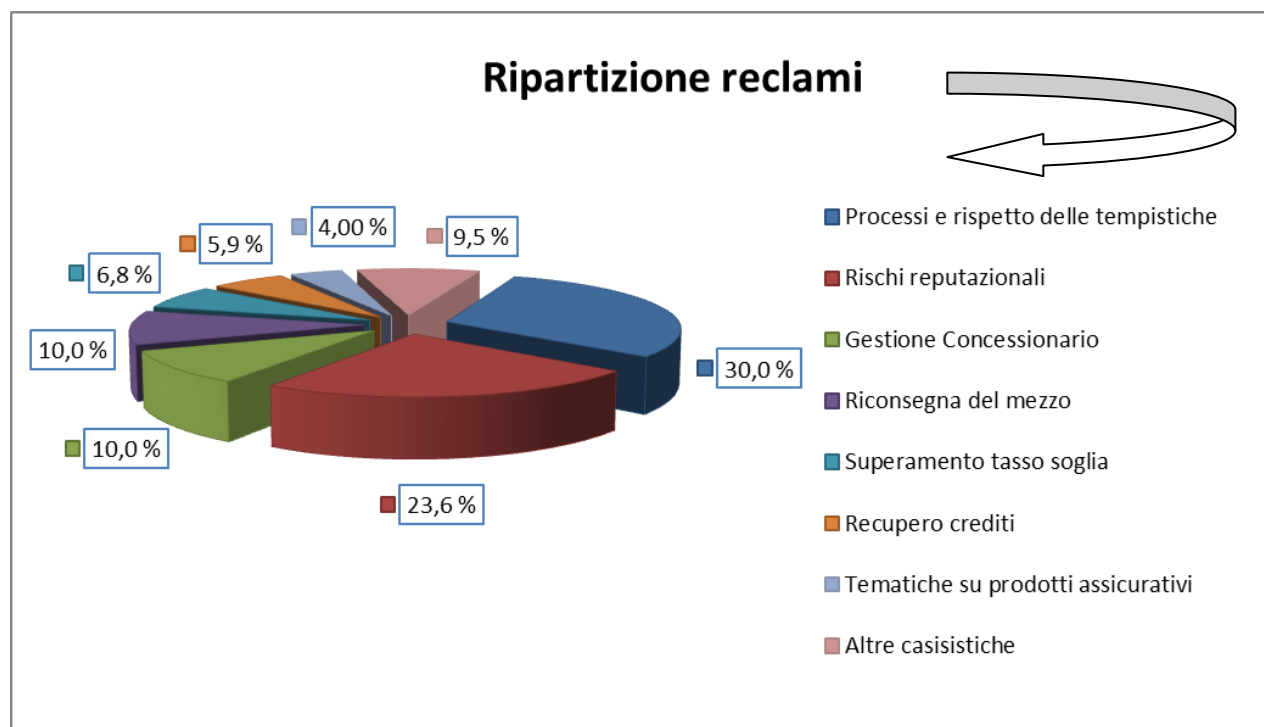
Mercedes-Benz Financial Services

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

Rendiconto della gestione dei reclami anno 2015: Reclami pervenuti n. 220

In merito alla trasparenza delle operazioni e dei servizi finanziari offerti alla Clientela ed in piena osservanza delle disposizioni impartite da Banca d'Italia, pubblichiamo il rendiconto relativo all'attività di gestione dei reclami intervenuta per l'anno 2015.

Il grafico seguente riporta la sintesi de reclami pervenuti e l'evidenza del motivo che li ha generati.



Dettaglio Reclami:

descrizione reclamo	numerosità	Non accolti	Totalmente Accolti	Parzialmente Accolti
Processi e rispetto delle tempistiche	66	51	13	2
Rischi reputazionali	52	18	33	1
Gestione del concessionario	22	15	7	-
Riconsegna del mezzo	22	19	3	-
Superamento tasso soglia	15	15	-	-
Recupero crediti	13	8	5	-
Tematiche prodotti assicurativi	9	9	-	-
Altre casistiche	21	13	7	1
Totale	220	148	68	4

Mercedes-Benz Financial Services

Esito	Numero	% sul totale
Reclamo standard totalmente risolto a favore del Cliente	68	31
Reclamo parzialmente risolto a favore del Cliente	4	5
Reclamo non accolto	148	67
TOTALE	220	100

Dettaglio dei reclami/esposti pervenuti per il tramite di Organi di Vigilanza o Organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie:

Organismo	Numero	Esito
Associazioni Consumatori	05	<i>Accolte ns. motivazioni</i>
Arbitro Bancario Finanziario	05	<i>2 accolte ns. controdeduzioni 2 non accolte ns. controdeduzioni 1 in attesa esito</i>