



Caterpillar Financial Corporación Financiera S.A. E.F.C. S.U.
Italy Branch

Via Gustavo Fara, 35
20124 Milano
Phone (39) 02 4842661 r.a.

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

Rendiconto sull'attività di Gestione dei Reclami relativa all'anno 2017

Nel rispetto delle disposizioni in materia di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti", CATERPILLAR FINANCIAL CORPORACION FINANCIERA S.A., E.F.C. S.U., Filiale Italiana (di seguito CAT FIN) pubblica annualmente il rendiconto sull'attività di gestione dei reclami che riceve nel corso di ogni esercizio.

CAT FIN è consapevole che l'efficiente funzionamento della funzione di gestione dei reclami è elemento essenziale a prevenire l'insorgere di controversie e risolvere preliminarmente le situazioni di insoddisfazione del cliente preservando in tal modo la correttezza delle relazioni. In un'ottica di rispetto e completa soddisfazione della propria clientela, infatti, CAT FIN ha inteso individuare i reclami quale preziosa fonte d'individuazione delle aree di criticità potenzialmente lesive della qualità dei servizi offerti, oltre che dell'immagine aziendale.

Nel corso dell'esercizio 2017 CAT FIN ha gestito 2 nuovi reclami provenienti dalla Clientela a cui è stata fornita risposta mediamente in 11 giorni e pertanto entro i termini previsti dalla normativa. Precisiamo che in uno dei due casi esaminati, dopo aver proceduto alla regolarizzazione della posizione nei tempi di legge, ossia dopo 17 giorni, è proseguita l'attività di rettifica che si è protratta fino al 19 giugno 2017. Nel complesso, il rapporto tra reclami pervenuti e contratti attivi al 31 dicembre 2017 (quantificabili in oltre 3.000 contratti) non raggiunge lo 0,10%.

Nello schema che segue viene rappresentata la distribuzione ed il relativo esito dei reclami ricevuti e gestiti al 31 dicembre 2017.

RECLAMI PERVENUTI NEL 2017					
Tipologia di prodotto o servizio	Reclami ricevuti	Reclami composti (accolti)	Reclami composti (non accolti)	Reclami evasi	Reclami in definizione
Leasing	2	1	1	0	0
Finanziamenti Finalizzati	0	0	0	0	0
Totale	2	1	1	0	0



Caterpillar Financial Corporación Financiera S.A. E.F.C. S.U.
Italy Branch

Via Gustavo Fara, 35
20124 Milano
Phone (39) 02 4842661 r.a.

Si precisa che per reclamo:

- “composto” si intende il reclamo per il quale è stato superato il motivo della lamentela avanzata dal cliente poiché:
 - a) è trascorso un periodo di 90 giorni dall’invio della risposta al cliente senza ricezione di una replica da parte di quest’ultimo;
 - b) la controversia è stata composta mediante transazione tra le parti;
 - c) la transazione è stata composta per via giudiziaria mediante pronuncia del giudice adito;
- “evaso” si intende il reclamo per il quale l’intermediario ha trasmesso al cliente l’esito del reclamo senza che sia ancora trascorso il termine di 90 giorni per considerare il reclamo “composto”;
- “in definizione” si intende il reclamo per il quale l’intermediario non ha ancora trasmesso al cliente l’esito del reclamo.

Nel corso dell’esercizio 2017 non sono pervenuti ricorsi all’Arbitro Bancario e Finanziario.

Milano, 20 febbraio 2018

CATERPILLAR FINANCIAL CORPORACION
FINANCIERA S.A., E.F.C. S.U., Filiale Italiana
Il Responsabile dell’Ufficio Reclami

L’Ufficio reclami della Società

Il Cliente può presentare reclamo all’Ufficio Reclami di CATERPILLAR FINANCIAL CORPORACION FINANCIERA S.A., E.F.C. S.U., Filiale Italiana per iscritto, mediante lettera raccomandata A/R, fax o e-mail, ai seguenti recapiti:

Ufficio Reclami, Via G. Fara 35, 20124 Milano
telefono n. 02 48426635 e fax n. 02 48464502
indirizzo e-mail gestione.reclami@cat.com

L’Ufficio Reclami risponderà entro **30 giorni** dalla data di presentazione del reclamo.

Se non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta il Cliente, prima di ricorrere alla competente Autorità Giudiziaria, può rivolgersi all’**Arbitro Bancario Finanziario (ABF)**. Per avere informazioni sulla procedura da seguire per rivolgersi all’ABF si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le Filiali della Banca d’Italia (il cui elenco è pubblicato sul sito sopra indicato), oppure chiedere alla stessa CAT FIN.