



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.

## ITALIAN VERSION

### **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 2020**

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 Financial o la Società) pubblica annualmente il Rendiconto sull'attività di Gestione dei reclami che riceve nel corso di ogni esercizio.

La Società 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 Financial 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 2020 CAT Financial ha gestito 7 nuovi reclami provenienti dalla Clientela. Per 6 dei 7 la risposta è stata fornita mediamente in 13 giorni e pertanto entro i termini previsti dalla normativa. In un caso, per un mero disguido e difficoltà nell'acquisizione delle informazioni, la risposta è stata trasmessa oltre i termini di legge.

Oggetto dei Reclami sono stati:

- |  |        |
|--|--------|
| 1) Segnalazione di sconfinamento in Centrale dei Rischi:         | 2 casi |
| 2) Errata applicazione TAN concordato:                           | 1 caso |
| 3) Ritardo gestione richiesta rimborso a fronte Moratoria COVID: | 2 casi |
| 4) Applicazione di interessi nel periodo di moratoria COVID:     | 1 caso |
| 5) Applicazione di commissioni non dovute:                       | 1 caso |

Nel complesso, il rapporto tra reclami pervenuti e contratti attivi al 31 dicembre 2020 (quantificabili in 3.723 contratti) è pari allo 0,002%.

Nello schema che segue viene rappresentata la distribuzione ed il relativo esito dei reclami ricevuti e gestiti al 31 dicembre 2020.

<b>RECLAMI PERVENUTI NEL 2020</b>					
<b>Tipologia di prodotto o servizio</b>	<b>Reclami ricevuti</b>	<b>Reclami composti (accolti)</b>	<b>Reclami composti (non accolti)</b>	<b>Reclami evasi</b>	<b>Reclami in definizione</b>
Leasing	7	3	4	0	0
Finanziamenti Finalizzati	0	0	0	0	0
<b>Totale</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

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 2020 non sono pervenuti ricorsi all’Arbitro Bancario e Finanziario.

**Milano, 26 aprile 2021**

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

indirizzo e-mail [gestione.reclami@cat.com](mailto:gestione.reclami@cat.com)

PEC: [caterpillarfinancial@legalmail.it](mailto:caterpillarfinancial@legalmail.it)

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](http://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 Financial.



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.

ENGLISH VERSION

**TRANSPARENCY OF BANKING AND FINANCIAL OPERATIONS AND SERVICES,  
 AND FAIRNESS OF RELATIONS BETWEEN INTERMEDIARIES AND CLIENTS**

**Report on Complaints Management activity for the year 2019**

In compliance with the provisions on "Transparency of banking and financial transactions and services - Correctness of relations between intermediaries and customers", CATERPILLAR FINANCIAL CORPORATION FINANCIERA S.A., E.F.C. S.U., Italian Branch (hereinafter CAT Financial or the Company) publishes annually the Report on the complaints management activity it receives during each financial year.

The Company is aware that the efficient functioning of the Complaints Management function is an essential element in preventing disputes from arising and resolving situations of customer dissatisfaction in advance, thus preserving the correctness of the relationship.

With a view to respecting and fully satisfying its customers, in fact, CAT Financial has sought to identify complaints as a valuable source of identification of critical areas potentially damaging to the quality of the services offered, as well as to the corporate image.

During the 2020 financial year, CAT Financial handled 7 new complaints from customers. For 6 out of the 7, the response was provided on average within 13 days and therefore within the deadlines set by the regulations. In one case, due to a mere misunderstanding, the response, even though drawn up within the prescribed time limits, was transmitted beyond the legal deadlines.

The subject of the Complaints were:

- 1) Reporting of overruns to the Central Risk Office: 2 cases
- 2) Incorrect application of agreed-upon TAN: 1 case
- 3) Delay in processing a request for reimbursement in connection with the COVID moratorium: 2 cases
- 4) Application of interest during the COVID moratorium period: 1 case
- 5) Application of commissions not due: 1 case

Overall, the ratio of complaints received to active contracts at 31 December 2020 (quantifiable in over 3,723 contracts) is 0.002%.

The following table shows the distribution and outcome of complaints received and handled as at 31 December 2020.

<b>COMPLAINTS RECEIVED IN 2020</b>					
<b>Type of product or service</b>	<b>Complaints received</b>	<b>Composite complaints (accepted)</b>	<b>Composite complaints (not accepted)</b>	<b>Complaints answered</b>	<b>Complaints in definition</b>
Leasing	7	3	4	0	0
Conditional Sales	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Please note that by complaint:



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.

- "compound" means the complaint for which the reason for the complaint made by the customer has been overcome because:
  - a) a period of 90 days has elapsed since the reply was sent to the customer without receiving a reply from the customer;
  - (b) the dispute has been settled by settlement between the parties;
  - (c) the settlement was settled by a court decision of the court seised;
- "escaped" (answered) means the complaint for which the intermediary has sent the customer the result of the complaint without the 90-day period for considering the complaint to be "settled" having elapsed;
- "in definition" means the complaint for which the intermediary has not yet forwarded the outcome of the complaint to the customer.

No appeals were received by the Banking and Financial Arbitrator during 2020.