

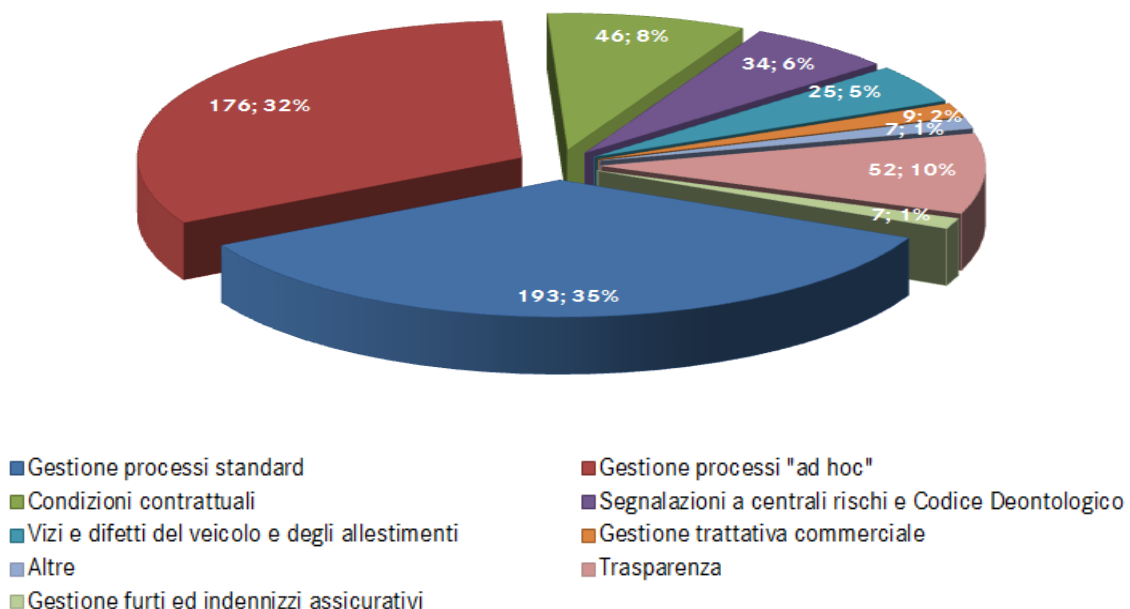
## TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI E CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI

### Rendiconto della gestione dei reclami anno 2012: Reclami pervenuti n. 549

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'annualità 2012.

Tale strumento assicura il pieno controllo delle aree critiche da migliorare per la qualità del servizio reso e per contenere i rischi reputazionali.

Il grafico seguente riporta la sintesi dei reclami pervenuti e relativa motivazione.



Nell'anno 2012, si è verificato un fenomeno del tutto eccezionale dipeso da una problematica esterna alla ns. Società, che ha però coinvolto il settore Customer Care, con un significativo aumento di reclami.

Il fornitore esterno, deputato alla stampa mensile delle fatture, ha sospeso l'attività senza preavviso e non ha più garantito il puntuale invio dei documenti contabili ai Clienti. La circostanza ha determinato la riorganizzazione straordinaria di risorse e dei tempi di evasione, all'interno dei reparti amministrativi, finalizzata a soddisfare le richieste pervenute.

In ragione dell'eccezionalità dell'evento e dei correttivi apposti, i reclami pervenuti per tale motivazione sono stati separati dagli altri ed incasellati nella "gestione processi ad

Mercedes-Benz Financial Services Italia S.p.A.

Customer Care

Via Giulio Vincenzo Bona, 110

00156 Roma

fax: +390641595.299

casella di posta: [customer-care-embfsi@daimler.com](mailto:customer-care-embfsi@daimler.com)



Mercedes-Benz

hoc”; questi ultimi, difatti, è dato ritenere che rimarranno un caso isolato nella storicità del Customer Care.

La separazione perciò riallinea i risultati del 2011 a quelli del 2010 e fornisce una misura più realistica e coerente con quanto verificatosi proprio perché frutto di un evento straordinario.

### Dettaglio Reclami:

Motivo	Numero	% sul totale
Vizi e difetti del veicolo e degli allestimenti	25	4
Condizioni Contrattuali	46	8
Gestione trattativa commerciale	9	2
Trasparenza	52	9
Gestione furti ed indennizzi assicurativi	7	2
Gestione processi ad hoc *	176	32
Gestione processi standard	193	35
Segnalazioni a centrali rischi e Codice Deontologico	34	6
Altre	7	2
<b>TOTALE</b>	<b>549</b>	<b>100</b>

Esito	Numero	% sul totale
Reclamo standard totalmente risolto a favore del Cliente	60	11
Reclamo ad hoc totalmente risolto a favore del Cliente	176	32
Reclamo parzialmente risolto a favore del Cliente	25	4
Reclamo non accolto	288	53
<b>TOTALE</b>	<b>549</b>	<b>100</b>

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

Mercedes-Benz Financial Services Italia S.p.A.  
 Customer Care  
 Via Giulio Vincenzo Bona, 110  
 00156 Roma  
 fax: +390641595.299  
 casella di posta: [customercarembfsi@daimler.com](mailto:customercarembfsi@daimler.com)



<b>Organismo</b>	<b>Numero</b>	<b>%</b>	<b>Esito</b>
Associazioni Consumatori	03	0,4	Accolte le ns motivazioni
Arbitro Bancario Finanziario	02	0,2	Non accolte ns. motivazioni (ricorsi 2011 - giudicati 2012)

\* Reinvio fatture

