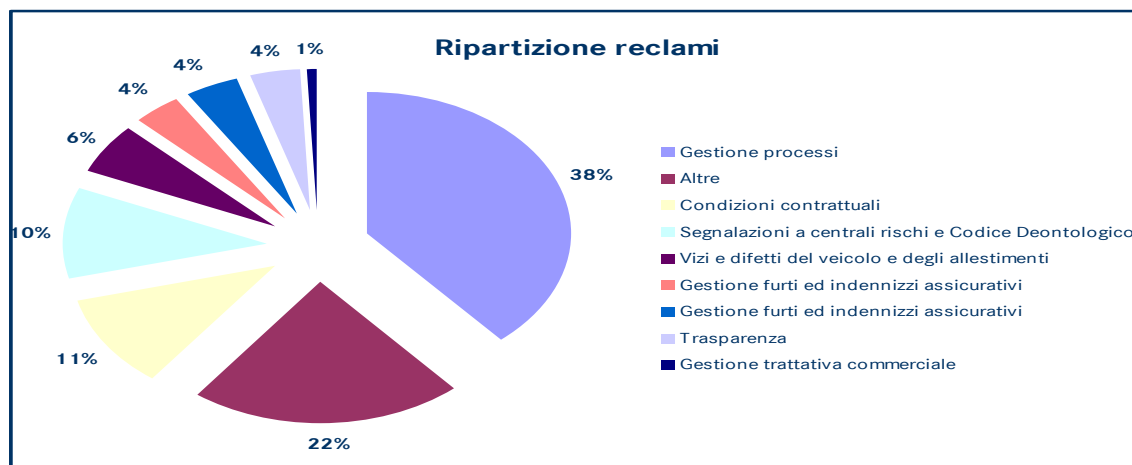


## TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI E CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI

### Rendiconto della gestione dei reclami anno 2011: Reclami pervenuti n. 305

Le disposizioni della Banca d'Italia del 29/07/09 riguardanti la trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari prevedono la redazione annuale e la pubblicazione del rendiconto sull'attività di gestione dei reclami. Il tema dei reclami assume rilevante importanza per osservare le citate disposizioni e per individuare con maggior precisione le aree critiche della qualità del servizio reso e preservare una relazione soddisfacente con la Clientela, oltre a contenere GLI eventuali rischi reputazionali.

Per tutte queste ragioni è in corso – fra le altre attività – un'iniziativa di forte sensibilizzazione del personale della Rete per intensificare l'attenzione nei confronti delle esigenze del Cliente.



### Dettaglio Reclami:

Motivo	Numero	% sul totale
Vizi e difetti del veicolo e degli allestimenti	18	6
Condizioni contrattuali	34	11
Gestione trattativa commerciale	3	1
Trasparenza	12	4
Gestione furti ed indennizzi assicurativi	13	4
Gestione processi	123	40
Segnalazioni a centrali rischi e Codice Deontologico	33	11
Altre	69	23
<b>TOTALE</b>	<b>305</b>	<b>100</b>

Esito	Numero	% sul totale
Reclamo totalmente risolto a favore del cliente	9	3
Reclamo parzialmente risolto a favore del cliente	11	4
Reclamo non accolto	285	93

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



Mercedes-Benz

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

<b>Organismo</b>	<b>Numero</b>	<b>%</b>	<b>Esito</b>
Associazioni Consumatori	03	0,9	<i>Accolte le ns motivazioni</i>
Arbitro Bancario Finanziario	02	0,6	<i>Accolte le ns motivazioni</i>
Arbitro Bancario Finanziario	03	0,9	<i>In esame presso ABF</i>

