

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI VWFS

01 GENNAIO 2023 – 31 DICEMBRE 2023

Le Disposizioni di Vigilanza della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 riguardanti la *“Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti”* e successive integrazioni prevedono che, annualmente, venga redatto e reso pubblico un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami relativi al comparto delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari.

Si definisce *“reclamo”* ogni atto con cui un Cliente, chiaramente identificabile, contesta in forma scritta all'Intermediario Finanziario un suo comportamento od una sua omissione.

Volkswagen Financial Services S.p.A. (di seguito anche **“VWFS”**) ha elaborato il rendiconto sull'attività di gestione dei reclami relativi al comparto delle operazioni e dei servizi finanziari, registrati e gestiti dal **1° gennaio 2023 al 31 dicembre 2023**.

Nel corso di tale periodo VWFS ha registrato **182 reclami** provenienti dalla Clientela **relativi a prodotti e servizi finanziari** di cui di seguito si specificano le principali informazioni:

REPORT TOTALE RECLAMI VWFS (periodo 01/01/2023 – 31/12/2023)	
Numero reclami	182
Giorni medi per la presa in carico	1,38
Giorni medi per la gestione	12,39
Giorni medi di risposta	13,77

Volkswagen Financial Services S.p.A. società ad azionista unico.
Società soggetta a direzione e coordinamento di Volkswagen Financial Services AG.

Sede Legale/Sede Amministrativa

Via Privata Grosio, 10/4
I - 20151 Milano
Telefono +39 02 33 027.1

PEC: volkswagenfinancialservices@unapec.it

R.E.A. Milano 2540496
COD.FISC./PART. IVA /
N. ISCRIZIONE R.I. 10554340967
Capitale sociale: € 81.300.000,00 i.v.

VWFS S.p.A. è autorizzata ad esercitare in Italia attività di concessione di finanziamenti nei confronti del pubblico ai sensi degli articoli 106 e seguenti del TUB in virtù di provvedimento n. 1352168/18 emesso dalla Banca d'Italia (l'Autorità di Vigilanza Bancaria italiana) in data 20/11/2018.

Reclami suddivisi per trimestre di riferimento:

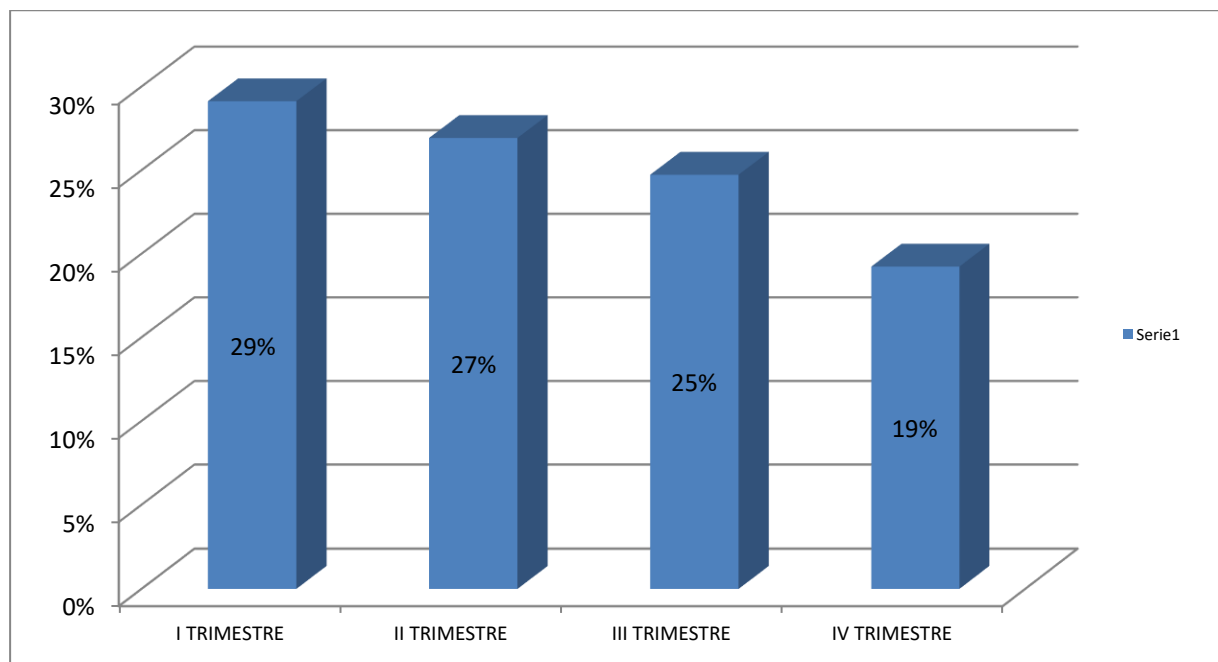


Figura n. 1

Reclami ricevuti suddivisi per tipologia di cliente:

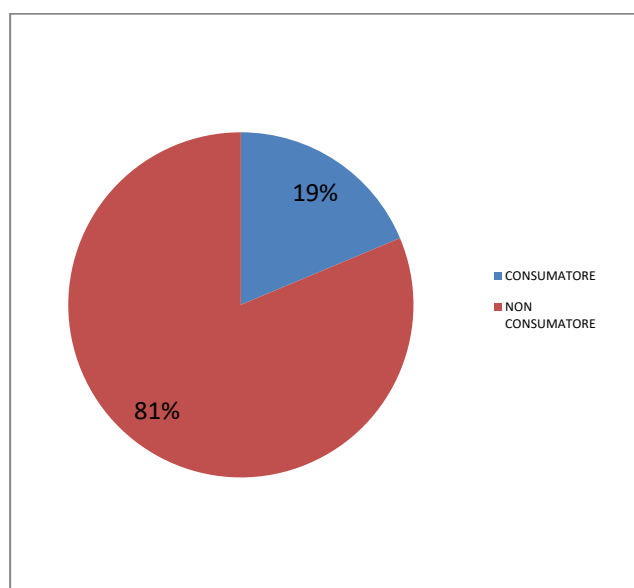
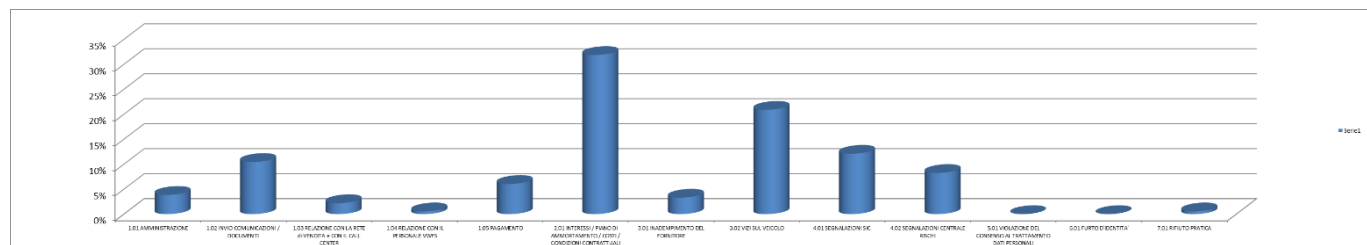


Figura n. 2

Reclami ricevuti suddivisi secondo macroaree:



ASPETTI AMMINISTRATIVI e ORGANIZZATIVI	42	23%
TRASPARENZA / ASPETTI CONTRATTUALI ed ECONOMICI	58	32%
INADEMPIMENTO DEL FORNITORE	44	24%
SEGNALAZIONI SIC E CENTRALE RISCHI	37	20%
PRIVACY	0	0%
DISCONOSCIMENTO / FRODE	0	0%
MERITO CREDITIZIO	1	1%

Figura n. 3

Nel corso di tale periodo VWFS ha inoltre registrato **94 reclami** provenienti dalla Clientela relativi all'attività di intermediazione assicurativa di cui di seguito si specificano le principali informazioni:

REPORT TOTALE RECLAMI ASSICURATIVI VWFS (periodo 01/01/2023 – 31/12/2023)	
Numero reclami	94
Giorni medi di risposta	1,5