

## **RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI**

### **ANNO 2010 (IV trimestre)**

Come espressamente previsto dalle disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari", Volkswagen Bank elabora e rende pubblico annualmente il rendiconto sull'attività di gestione dei reclami relativi al comparto delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari.

E' definito reclamo "ogni atto con cui un cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta (es. lettera, fax, e-mail) all'intermediario un suo comportamento o un'omissione" (Art. 3 - Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materie di operazioni e servizi bancari e finanziari). Sono escluse le controversie attinenti ai servizi e alle attività assicurative.

Il tema dei reclami riveste per la Banca una crescente rilevanza, in quanto il cliente, dopo aver tentato di risolvere la controversia direttamente con la banca o l'intermediario, presentando a essi un reclamo, può rivolgersi all'ABF e, qualora non rimanga soddisfatto neanche delle decisioni dell'Arbitro, può comunque rivolgersi all'Autorità Giudiziaria competente. L'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), operativo dal 15 ottobre 2009, è un sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie insorte tra i clienti e le banche e gli altri intermediari riguardanti operazioni e servizi bancari e finanziari.

Oltre alle citate disposizioni normative, la gestione dei reclami risulta di fondamentale importanza in quanto rappresentano un elemento di valutazione delle aree di criticità della qualità del servizio offerto al cliente.

Di seguito, con riferimento all'anno 2010, vengono riproposte le principali informazioni relative ai reclami registrati nell'ultimo trimestre dell'anno.

## VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES

AKTIENGESELLSCHAFT

PRATICA DI RIFERIMENTO	INFORMAZIONI RECLAMO			RILIEVO ECONOMICO **			GESTIONE RECLAMO		
TIPO*	DATA RECLAMO	TIPOLOGIA CLIENTE*	MOTIVO RECLAMO*	NON QUANTIFICABILE	QUANTIFICABILE			DATA ANALISI	DATA EVASIONE
					FINO A 5000 EURO	TRA 5000 e 10000 EURO	OLTRE 10000 EURO		
PRODOTTI FINANZIARI	04/10/2010	CONSUMATORE	ALTRI	X				14/10/2010	14/10/2010
PRODOTTI FINANZIARI	08/10/2010	CONSUMATORE	SEGNALAZIONI CENTRALE RISCHI	X				11/10/2010	13/10/2010
CARTA DI CREDITO	08/10/2010	CONSUMATORE	ALTRI	X				19/10/2010	20/10/2010
ALTRO	19/10/2010	NON CONSUMATORE	ALTRI	X				19/10/2010	20/10/2010
PRODOTTI FINANZIARI	21/10/2010	CONSUMATORE	ESECUZIONE DELLE OPERAZIONI	X				25/10/2010	25/10/2010
PRODOTTI FINANZIARI	27/10/2010	CONSUMATORE	ALTRI		X			11/11/2010	15/11/2010
PRODOTTI FINANZIARI	29/10/2010	CONSUMATORE	ESECUZIONE DELLE OPERAZIONI	X				29/10/2010	04/11/2010
LOCAZIONE FINANZIARIA	08/11/2010	NON CONSUMATORE	ALTRI	X				08/11/2010	08/11/2010
CARTA DI CREDITO	13/11/2010	CONSUMATORE	ESECUZIONE DELLE OPERAZIONI	X				18/11/2010	22/11/2010
ALTRO	17/11/2010	NON CONSUMATORE	APPLICAZIONE DELLE CONDIZIONI				X	17/11/2010	26/11/2010
LOCAZIONE FINANZIARIA	18/11/2010	CONSUMATORE	ALTRI		X			18/11/2010	30/12/2010
LOCAZIONE FINANZIARIA	24/11/2010	CONSUMATORE	APPLICAZIONE DELLE CONDIZIONI		X			24/11/2010	24/11/2010
LOCAZIONE FINANZIARIA	26/11/2010	NON CONSUMATORE	APPLICAZIONE DELLE CONDIZIONI	X				26/11/2010	15/12/2010
ALTRO	26/11/2010	CONSUMATORE	ALTRI	X				26/11/2011	26/11/2011
CARTA DI CREDITO	10/12/2010	CONSUMATORE	ALTRI	X				17/12/2010	20/12/2010
CARTA DI CREDITO	17/12/2010	CONSUMATORE	ALTRI	X				20/12/2010	20/12/2010
LOCAZIONE FINANZIARIA	28/12/2010	NON CONSUMATORE	COMUNICAZIONI/ INFORMAZIONI AL CLIENTE		X			30/12/2010	30/12/2010
ALTRO	30/12/2010	CONSUMATORE	ALTRI	X				03/01/2011	03/01/2011