

# VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES

## RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI

### ANNO 2012

Come espressamente previsto dalle disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari", la funzione di Ufficio Reclami di Volkswagen Bank, rappresentato dall'Ufficio Compliance & Legale, ha elaborato il rendiconto sull'attività di gestione dei reclami relativi al comparto delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari, registrati e gestiti nel corso dell'anno 2012.

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' Arbitro Bancario Finanziario (nel seguito, ABF) e, qualora non rimanga soddisfatto neanche delle decisioni dell'Arbitro, può comunque rivolgersi all'Autorità Giudiziaria competente. L'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 rappresenta un elemento di valutazione delle aree di criticità della qualità del servizio offerto al cliente, cosicché vengano evidenziati gli eventuali punti di attenzione o da migliorare.

Di seguito vengono riproposte le principali informazioni relative ai reclami registrati e gestiti nel corso dell'anno 2012.

Direzione HR, Compliance e Legale

Ufficio Reclami

Per presa visione:

Country Manager Front

Fabrizio Ruggiero

Country Manager Back

Birgit Beyer

## REPORT TOTALE

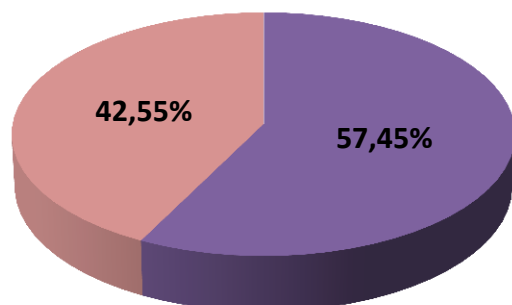
**N. reclami** **1074**

**Giorni medi per la presa in carico** **2,06**

**Giorni medi per la gestione** **0,32**

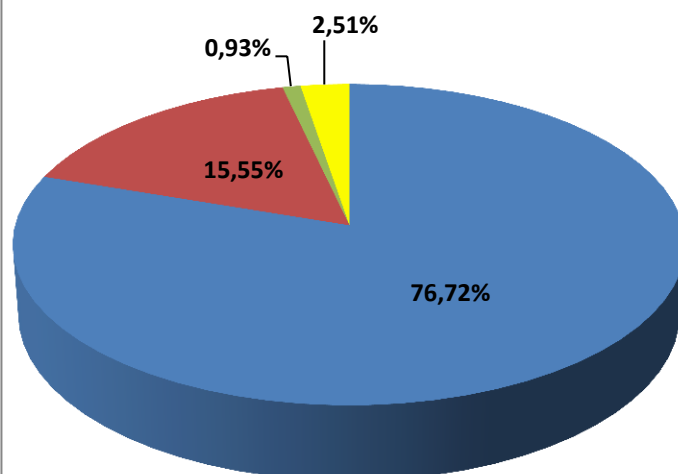
**Giorni medi totali di risposta** **2,38**

### Tipologia cliente



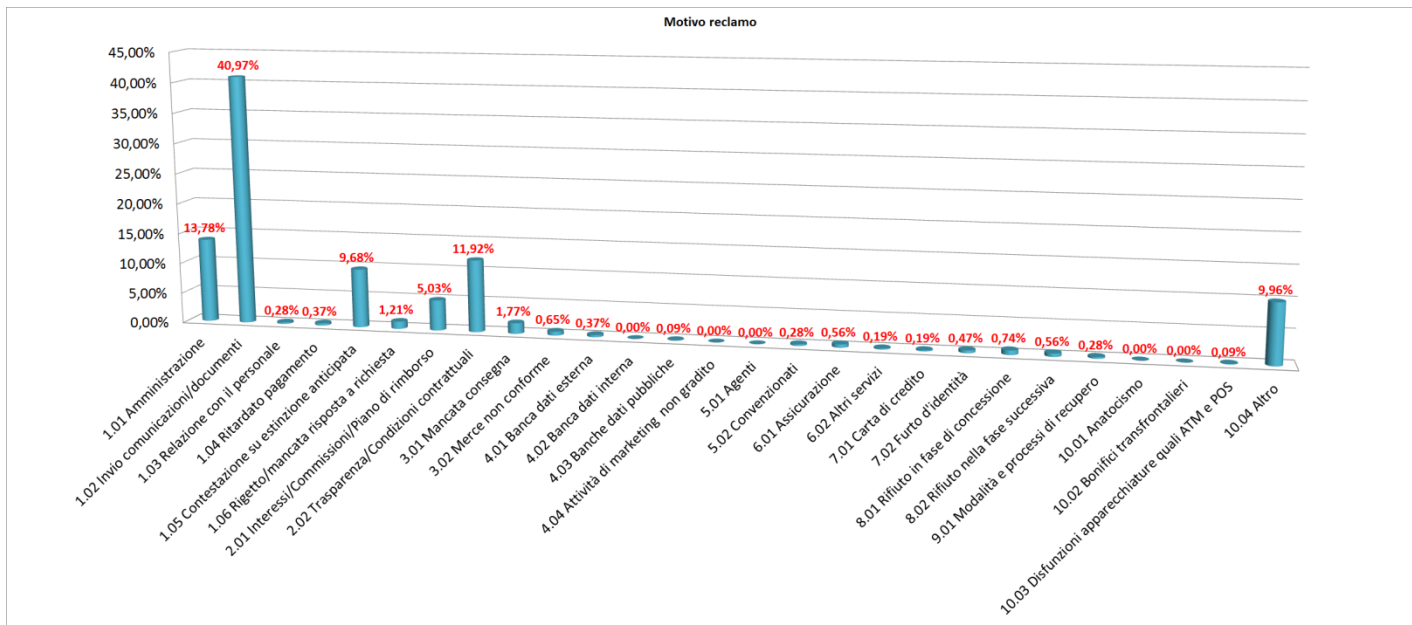
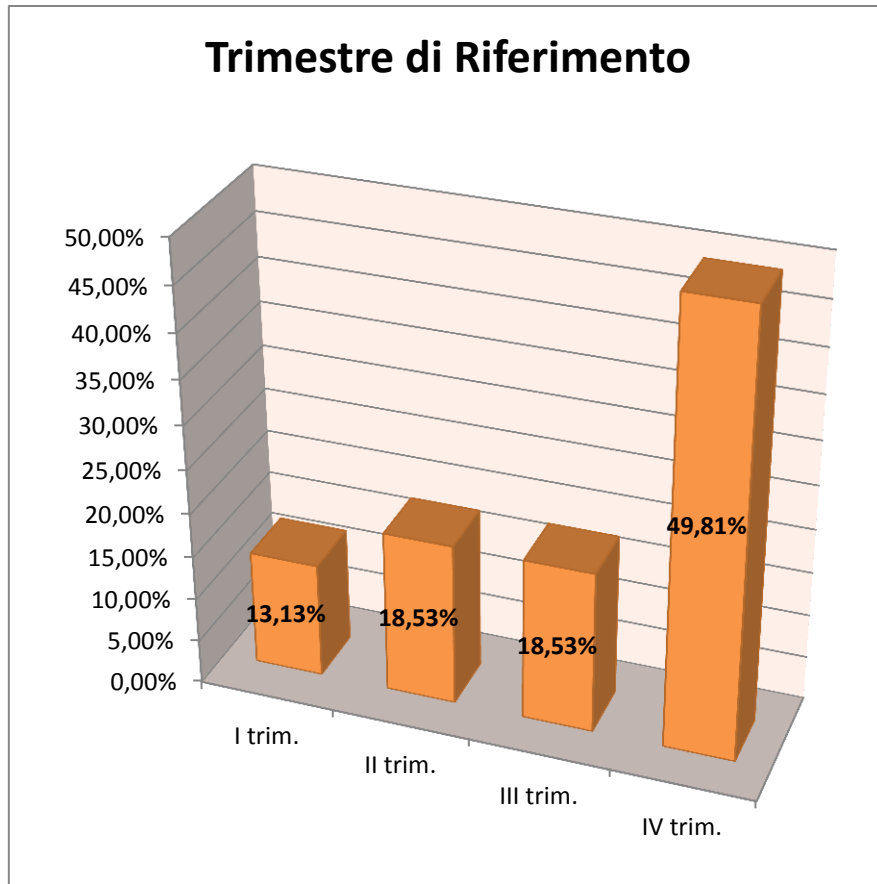
■ CONSUMATORE ■ NON CONSUMATORE

### Rilievo economico



■ NON QUANTIFICABILE ■ FINO A 5000 EURO ■ TRA 5000 EURO e 10000 EURO ■ OLTRE 10000 EURO

# VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES



**VOLKSWAGEN BANK GMBH**  
 SUCCURSALE DI MILANO  
 VIA PETITTI, 15  
 20149 MILANO  
 TEL. 02 33 0271  
 FAX 02 39 21 42 46  
 ABI: 03105 - CAB: 01600

SUCCURSALE DI VERONA  
 VIALE G.R. GUMPERT, 1  
 37137 VERONA  
 TEL 045 80 91 80 0  
 FAX 045 80 91 80 5  
 ABI: 3105 - CAB: 11700

SUCCURSALE DI BOLZANO  
 CORSO LIBERTÀ, 119  
 39100 BOLZANO  
 TEL 0471 26 13 32  
 FAX 0471 26 13 34  
 ABI: 03105 CAB: 11600

R.I. MILANO N. 163238  
 R.E.A. MILANO N. 1561985  
 R.E.A. VERONA N. 290658  
 R.E.A. BOLZANO - 203520  
 COD.FISC./PARTITA IVA 12513730155  
 ISCRITTO ALL'ALBO DELLE BANCHE  
 SWIFT: VOWAITMM

SEDE LEGALE  
 VOLKSWAGEN BANK GMBH  
 GIFHORNER STRASSE 57  
 D - 38112 BRAUNSCHWEIG  
 CAPITALE SOCIALE: € 318.279.200