

VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES

FINANZIAMENTI. LEASING. NOLEGGIO. ASSICURAZIONI.

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI

ANNO 2015

Il presente documento viene pubblicato in ottemperanza alle disposizioni di Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e successive modifiche in tema di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti", le quali prevedono che annualmente venga redatto e reso pubblico, da parte degli intermediari bancari e finanziari, un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami.

La filiale italiana di Volkswagen Bank GmbH presta una costante attenzione alle esigenze della clientela, anche attraverso la puntuale gestione dei reclami pervenuti, non solo in virtù delle citate disposizioni, ma anche perché il tema dei reclami rappresenta un significativo indicatore della qualità del servizio offerto.

L'efficace gestione dei reclami consente, infatti, alla Banca di individuare con tempestività le cause di eventuali insoddisfazioni da parte della clientela e porre in essere così gli opportuni interventi finalizzati ad eliminare eventuali criticità e inefficienze di ordine organizzativo o procedurale della banca o dei prodotti e servizi dalla stessa offerti.

Nel caso in cui insorga una controversia tra il Cliente e la Banca relativa a prodotti e servizi bancari e finanziari, il Cliente può presentare per iscritto un reclamo alla Banca, la quale deve rispondere entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo (Art. 3 - Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materie di operazioni e servizi bancari e finanziari). Sono invece escluse le controversie attinenti ai servizi e alle attività assicurative.

Si definisce "reclamo" ogni atto con cui un cliente, chiaramente identificabile, contesta in forma scritta alla banca un suo comportamento, anche omissivo, o più in generale l'operato dell'intermediario.

VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES È UN MARCHIO DI VOLKSWAGEN BANK GMBH

VOLKSWAGEN BANK GMBH
SUCCURSALE DI MILANO
VIA PETITTI, 15
20149 MILANO
TEL. 02 33 027.1
FAX 02 39 21 42 46
ABI: 03105 - CAB: 01600

SUCCURSALE DI VERONA
VIALE G.R. GUMPERT, 1
37137 VERONA
TEL. 045 80 91 89 5
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.E.A. MILANO 1561985
R.E.A. VERONA 290658
R.E.A. BOLZANO 203520
COD.FISC./PART. IVA/N. ISCRIZIONE
R.I. 12513730155

SEDE LEGALE
VOLKSWAGEN BANK GMBH
GIFHORN STRAÙE 57
D - 38112 BRAUNSCHWEIG
CAPITALE SOCIALE: € 318.279.200

VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES

FINANZIAMENTI. LEASING. NOLEGGIO. ASSICURAZIONI.

La struttura aziendale a cui è attribuita la responsabilità della gestione dei reclami della clientela è l'ufficio Compliance e Legale. Il Cliente può presentare un reclamo alla Banca per lettera raccomandata a/r o per via telematica, anche attraverso la PEC, indirizzato a:

Volkswagen Bank GmbH

Via C.I. Petitti, 15 – 20149 Milano

TEL. +39 02 330271 - FAX +39 02 39214246

Email: CLIENTI@VWFS.COM

PEC: volkswagenbank@postacert.cedacri.it

In caso di insoddisfazione, prima di ricorrere all'Autorità Giudiziaria, ci si può rivolgere all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it o il sito internet della Banca nella sezione "Trasparenza".

Nel corso del 2015 Volkswagen Bank GmbH ha registrato n. 556 reclami provenienti dalla clientela.

Di seguito vengono riproposte le principali informazioni relative ai reclami registrati e gestiti nell'anno 2015.

REPORT TOTALE	
N. reclami	556
Giorni medi per la presa in carico	3,61
Giorni medi per la gestione	1,11
Giorni medi totali di risposta	4,72

VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES È UN MARCHIO DI VOLKSWAGEN BANK GMBH

VOLKSWAGEN BANK GMBH

SUCCURSALE DI MILANO
VIA PETITTI, 15
20149 MILANO
TEL. 02 33 027.1
FAX 02 39 21 42 46
ABI: 03105 - CAB: 01600

SUCCURSALE DI VERONA
VIALE G.R. GUMPERT, 1
37137 VERONA
TEL. 045 80 91 89 5
FAX 045 80 91 80 5
ABI: 3105 – CAB: 11700

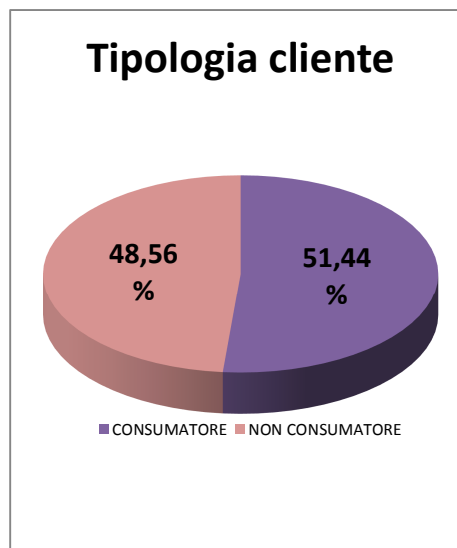
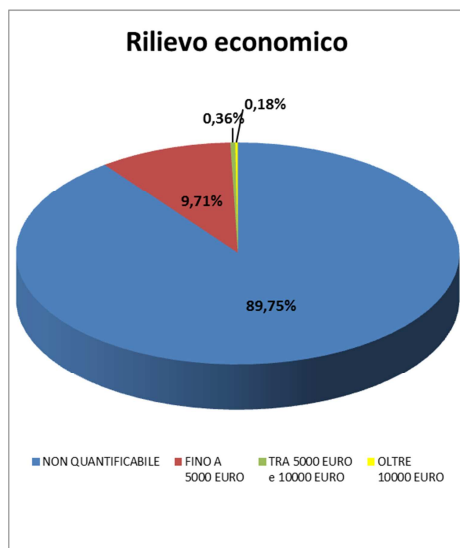
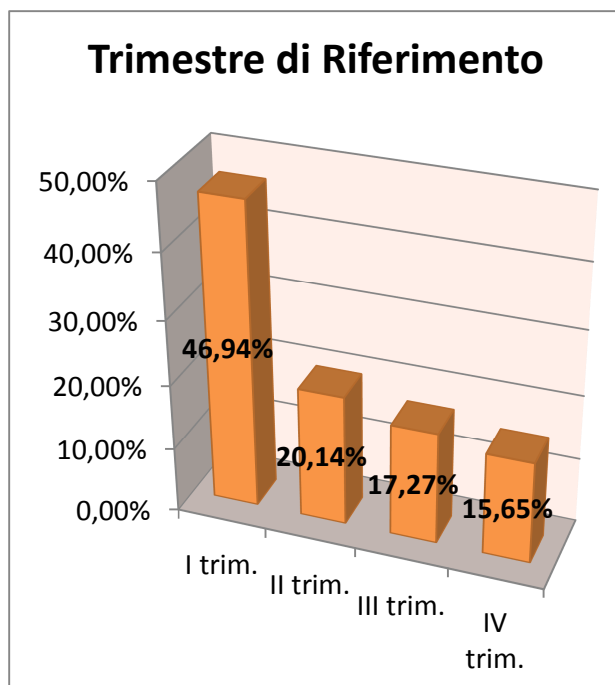
SUCCURSALE DI BOLZANO
CORSO LIBERTÀ, 119
39100 BOLZANO
TEL. 0471 26 13 32
FAX 0471 26 13 34
ABI: 03105 CAB: 11600

R.E.A. MILANO 1561985
R.E.A. VERONA 290658
R.E.A. BOLZANO 203520
COD.FISC./PART. IVA/N. ISCRIZIONE
R.I. 12513730155

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

VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES

FINANZIAMENTI. LEASING. NOLEGGIO. ASSICURAZIONI.



VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES È UN MARCHIO DI VOLKSWAGEN BANK GMBH

VOLKSWAGEN BANK GMBH
SUCCURSALE DI MILANO
VIA PETITTI, 15
20149 MILANO
TEL. 02 33 027.1
FAX 02 39 21 42 46
ABI: 03105 - CAB: 01600

SUCCURSALE DI VERONA
VIALE G.R. GUMPERT, 1
37137 VERONA
TEL. 045 80 91 89 5
FAX 045 80 91 80 5
ABI: 3105 - CAB: 11700

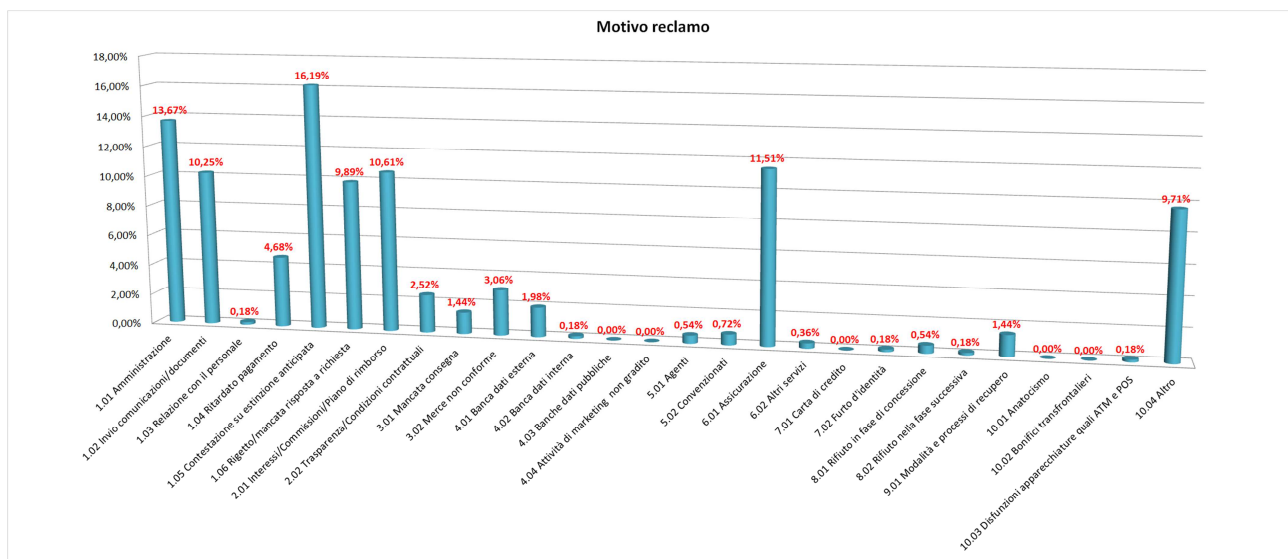
SUCCURSALE DI BOLZANO
CORSO LIBERTÀ, 119
39100 BOLZANO
TEL. 0471 26 13 32
FAX 0471 26 13 34
ABI: 03105 CAB: 11600

R.E.A. MILANO 1561985
R.E.A. VERONA 290658
R.E.A. BOLZANO 203520
COD.FISC./PART. IVA/N. ISCRIZIONE
R.I. 12513730155

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

VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES

FINANZIAMENTI. LEASING. NOLEGGIO. ASSICURAZIONI.



VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES È UN MARCHIO DI VOLKSWAGEN BANK GMBH

VOLKSWAGEN BANK GMBH
 SUCCURSALE DI MILANO
 VIA PETITTI, 15
 20149 MILANO
 TEL. 02 33 027.1
 FAX 02 39 21 42 46
 ABI: 03105 - CAB: 01600

SUCCURSALE DI VERONA
 VIALE G.R. GUMPERT, 1
 37137 VERONA
 TEL. 045 80 91 89 5
 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.E.A. MILANO 1561985
 R.E.A. VERONA 290658
 R.E.A. BOLZANO 203520
 COD.FISC./PART. IVA/N. ISCRIZIONE
 R.I. 12513730155

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