

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI VWFS

01 GENNAIO 2024 – 31 DICEMBRE 2024

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 2024 al 31 dicembre 2024**.

Nel corso di tale periodo VWFS ha registrato **291 reclami** provenienti dalla Clientela **relativi a prodotti e servizi finanziari** di cui di seguito si specificano le principali informazioni:

REPORT TOTALE RECLAMI VWFS (periodo 01/01/2024 – 31/12/2024)	
Numero reclami	291
Giorni medi per la presa in carico	1,07
Giorni medi per la gestione	15,72
Giorni medi di risposta	16,79

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:

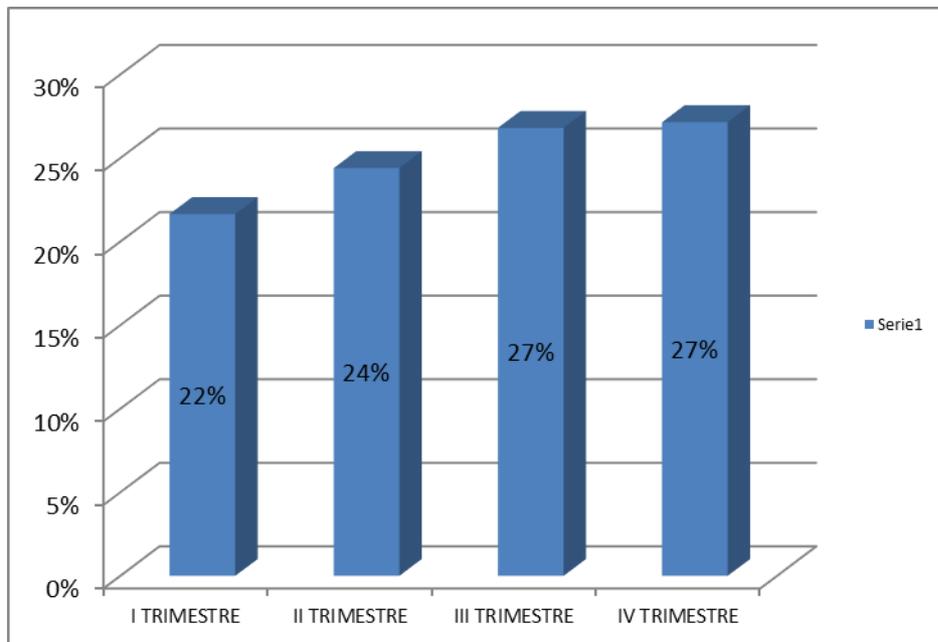


Figura n. 1

Reclami ricevuti suddivisi per tipologia di cliente:

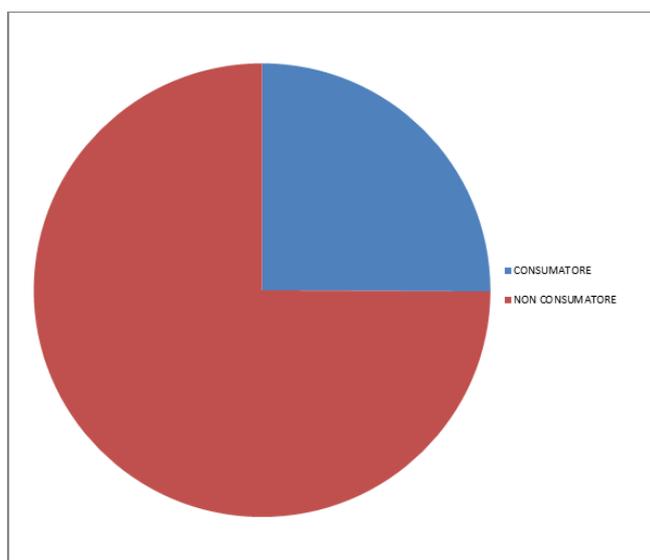
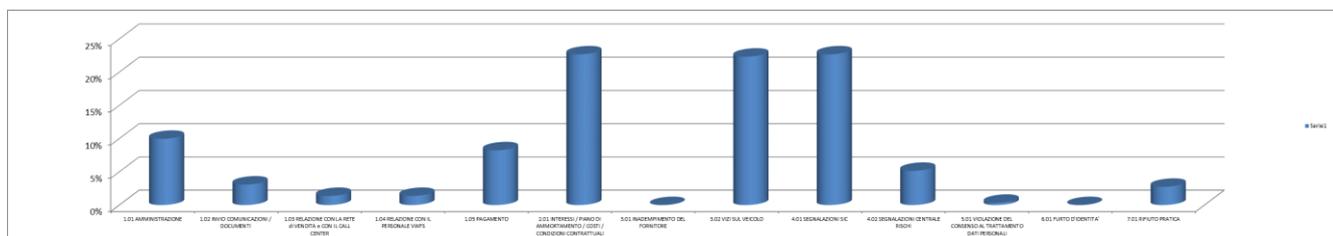


Figura n. 2

Reclami ricevuti suddivisi secondo macroaree:



ASPETTI AMMINISTRATIVI e ORGANIZZATIVI	70	24%
TRASPARENZA / ASPETTI CONTRATTUALI ed ECONOMICI	66	23%
INADEMPIMENTO DEL FORNITORE	0	0%
VIZI SUL VEICOLO	65	22%
SEGNALAZIONI SIC	66	23%
SEGNALAZIONI CENTRALE RISCHI	15	5%
PRIVACY	1	0%
DISCONOSCIMENTO / FRODE	0	0%
MERITO CREDITIZIO	8	3%

Figura n. 3

Nel corso di tale periodo VWFS ha inoltre registrato **79 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 01/01/2024 – 31/12/2024)	
Numero reclami	79
Giorni medi di risposta	2,83