

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI

ANNO 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.

Il tema dei reclami riveste per la Volkswagen Bank - Succursale Italiana (di seguito anche “**Volkswagen Bank**” o “**VWB**” o “**Banca**”) una significativa rilevanza, non solo in funzione delle citate disposizioni, ma anche perché la Banca svolge nel continuo un'attività di analisi dei dati relativi ai reclami pervenuti, per individuare eventuali criticità ricorrenti e assumere le iniziative necessarie per il loro superamento, così da salvaguardare la qualità delle relazioni con i clienti.

Si definisce “reclamo” ogni atto con cui un Cliente, chiaramente identificabile, contesta in forma scritta alla Banca un suo comportamento, anche omissivo.

Il Cliente può presentare un reclamo alla Banca a mezzo lettera raccomandata a/r o per via telematica, anche attraverso la PEC, indirizzato a:

Volkswagen Bank GmbH
Via Privata Grosio 10/4 – 20151 – Milano
Email : cr.segnalazioni@vwfs.com
PEC : volkswagenbank@postacert.cedacri.it

L'Ufficio Reclami si colloca nell'ambito dell'Ufficio Legale,

L'Ufficio Reclami di Volkswagen Bank ha l'obbligo di rispondere nei tempi più solleciti e comunque entro 60 giorni dal ricevimento del reclamo (15 giorni in caso di reclami in materia di Servizi di Pagamento), nell'ottica di favorire la soddisfazione del Cliente.

Le risposte ai reclami contengono le seguenti indicazioni:

- se il reclamo è ritenuto *fondato* e viene accolto o parzialmente accolto, la Banca indica le iniziative che si impegna ad assumere e i tempi entro i quali le stesse verranno realizzate;
- se il reclamo è ritenuto *infondato* e non viene accolto, la Banca illustra in modo chiaro ed esauriente le motivazioni del rigetto, indicando le altre possibilità di risoluzione della controversia. Nel caso il Cliente non si ritenga soddisfatto dell'esito del reclamo oppure non riceva risposta entro i termini di legge, prima di adire l'Autorità Giudiziaria, potrà rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), per i reclami relativi a prodotti e servizi bancari e finanziari.

L'ABF è un sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie che possono sorgere tra i Clienti e gli intermediari in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari. Il Cliente può consultare il sito web www.arbitrobancariofinanziario.it oppure il sito internet della Banca nella sezione Trasparenza Bancario – Arbitro Bancario finanziario.

Nel corso del 2023, Volkswagen Bank ha registrato 311 reclami provenienti dalla Clientela relativi a prodotti e servizi bancari e finanziari.

Di seguito vengono riproposte le principali informazioni relative ai reclami registrati e gestiti nell'anno 2023:

REPORT TOTALE RECLAMI BANCA	
Numero reclami	311
Giorni medi totali di risposta	17.99

TRIMESTRE DI RIFERIMENTO:

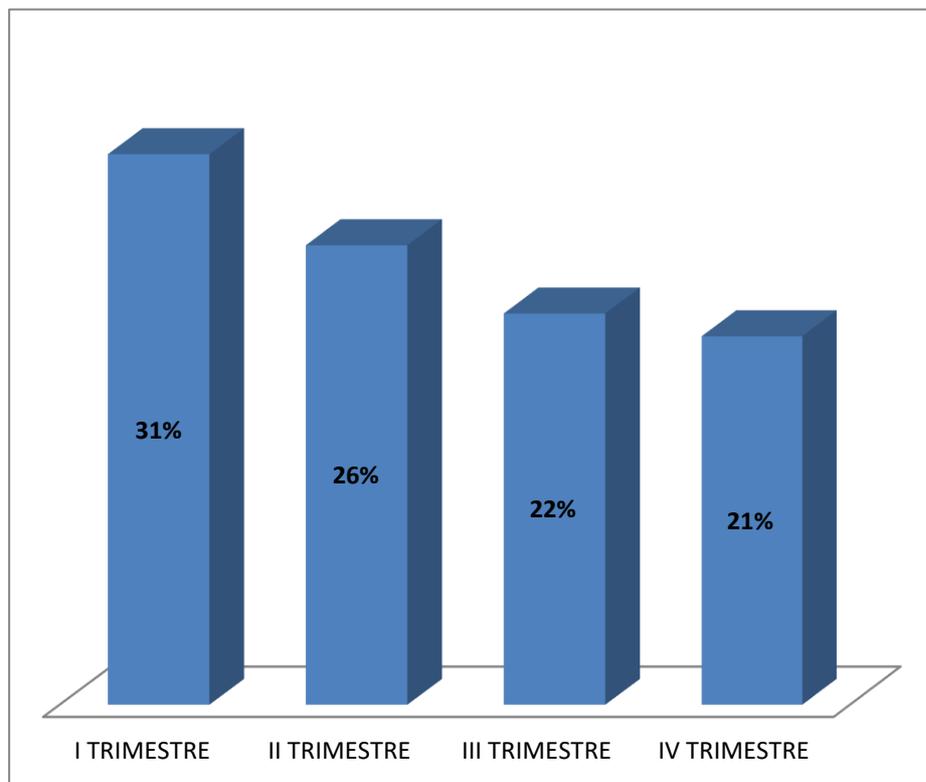


Figura n. 1

TIPOLOGIA CLIENTE:

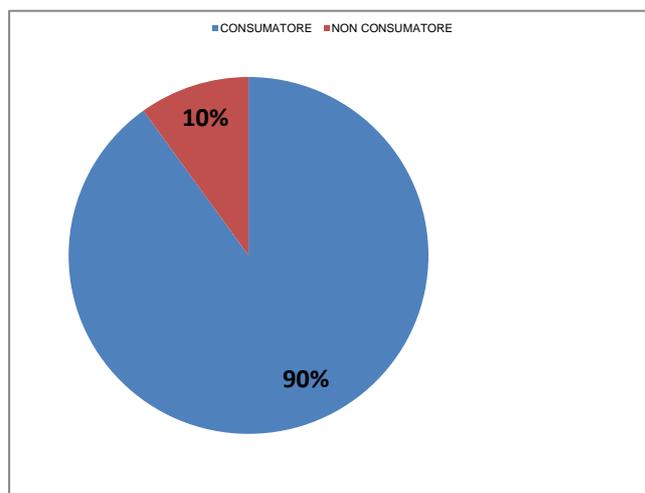


Figura n. 2

VOLKSWAGEN BANK GMBH, Succursale di Milano, Via Privata Grosio, 10/4 - 20151 Milano, Italy

MOTIVO DEL RECLAMO:

Sulla base della classificazione adottata da Volkswagen Bank

ASPETTI AMMINISTRATIVI e ORGANIZZATIVI	114	37%
TRASPARENZA / ASPETTI CONTRATTUALI ed ECONOMICI	40	13%
INADEMPIMENTO DEL FORNITORE	37	12%
SEGNALAZIONI SIC e CENTRALE RISCHI	104	33%
PRIVACY	1	0.3%
DISCONOSCIMENTO / FRODE	2	1%
MERITO CREDITIZIO	13	4%

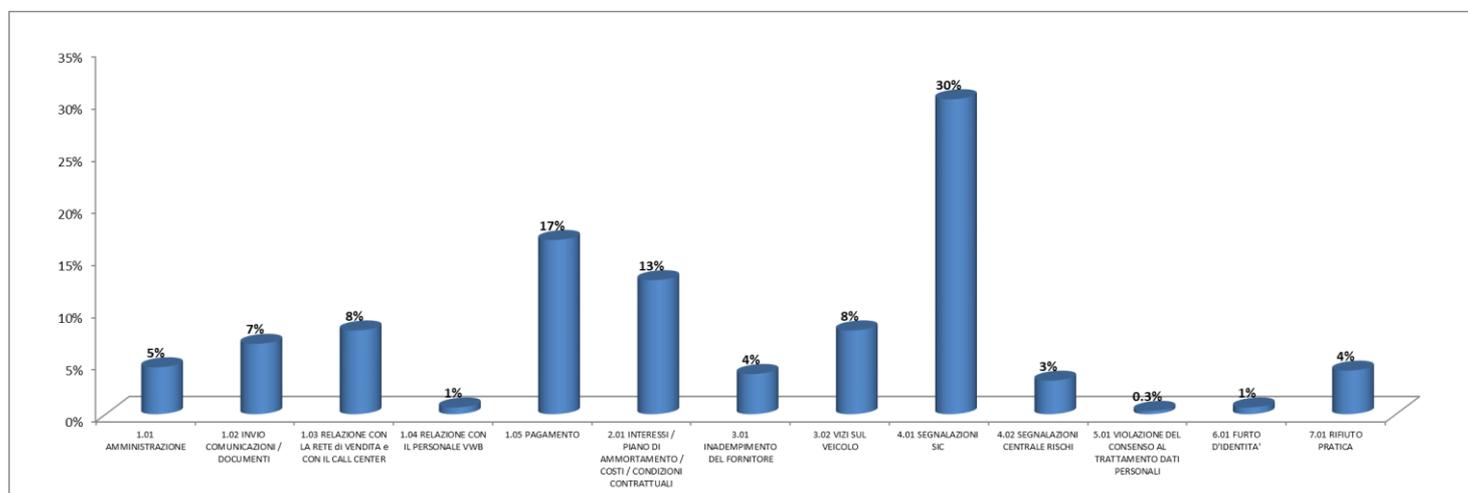


Figura n. 3