

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI

ANNO 2011

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.

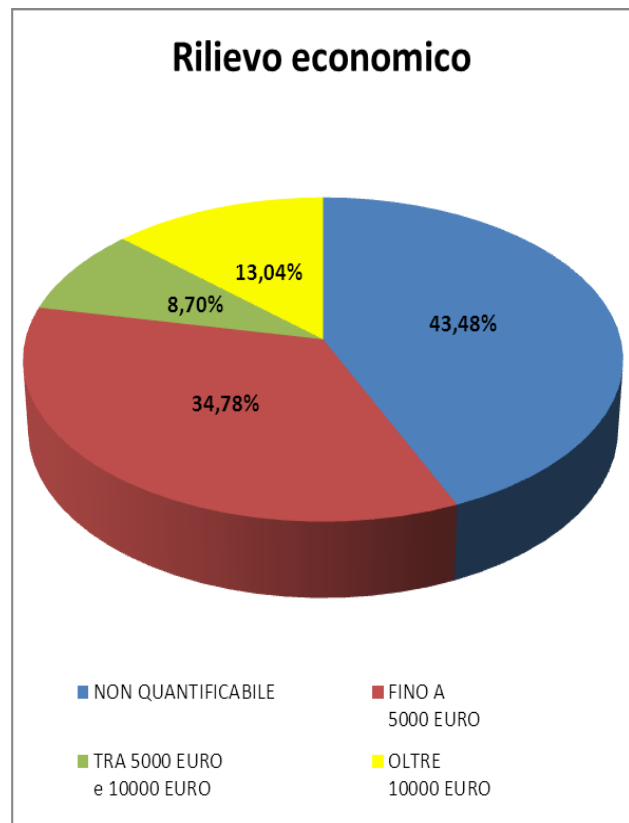
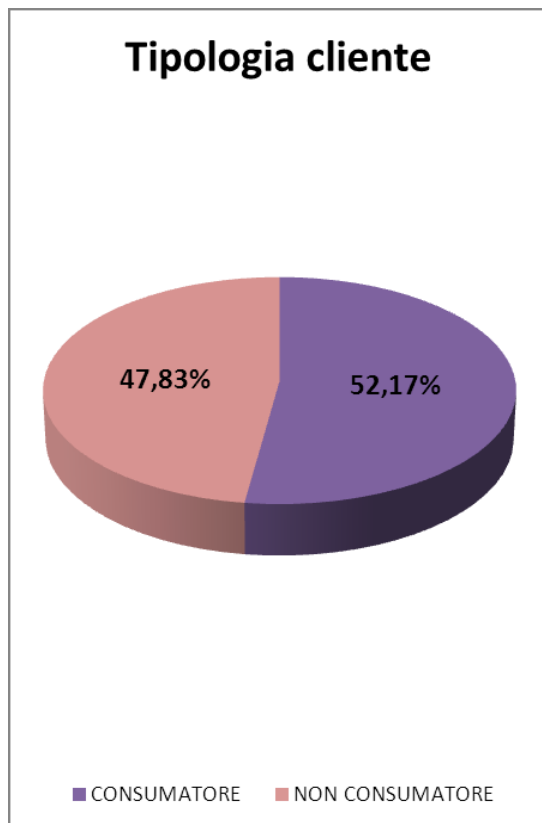
Oltre alle citate disposizioni normative, la gestione dei reclami risulta di fondamentale importanza in quanto rappresentano un elemento di valutazione delle aree di criticità della qualità del servizio offerto al cliente.

Di seguito vengono riproposte le principali informazioni relative ai reclami registrati e gestiti nel corso dell'anno 2011.

VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES

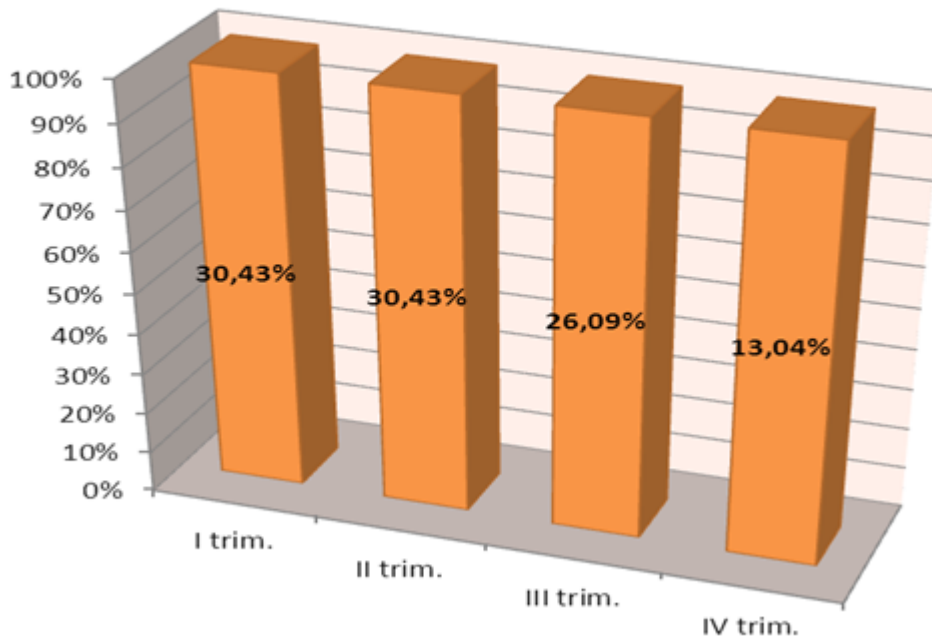
REPORT TOTALE

N. reclami	46
Giorni medi per la presa in carico	4,17
Giorni medi per la gestione	4,17
Giorni medi totali di risposta	8,35

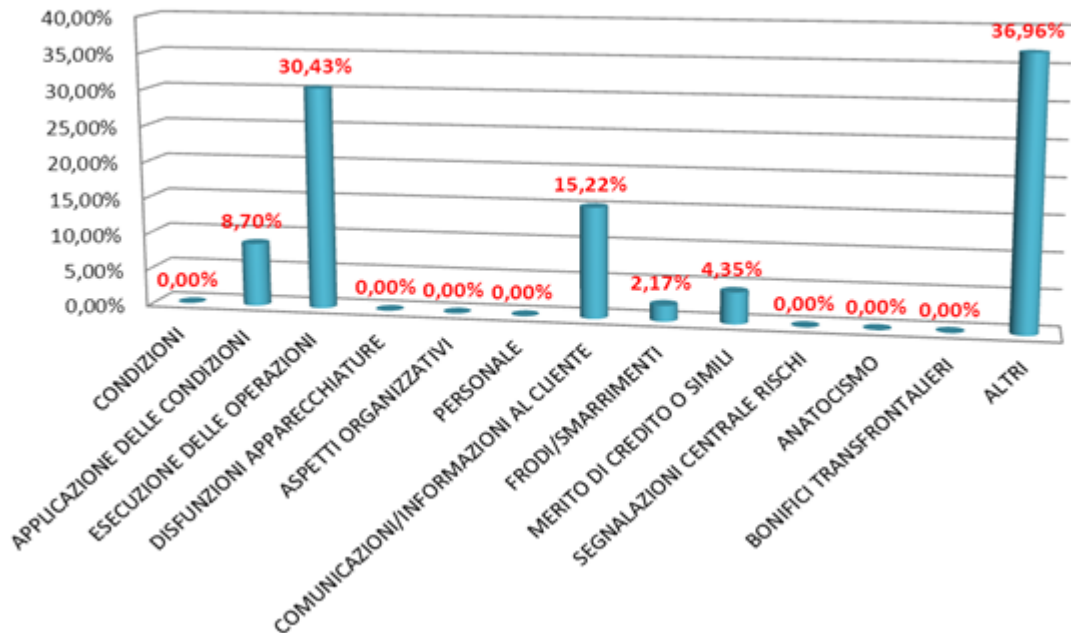


VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES

Trimestre di Riferimento



Motivo reclamo



DIREZIONE HR, COMPLIANCE & LEGALE –
UFFICIO RECLAMI