



RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI

ANNO 2013

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 2013.

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 una grande rilevanza nell'ottica della trasparenza dei rapporti tra Banca e Cliente, in quanto il Cliente, dopo aver tentato di risolvere la controversia direttamente con la banca o l'intermediario, presentando un reclamo scritto, può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (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 2013.

VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES È UN SERVIZIO 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

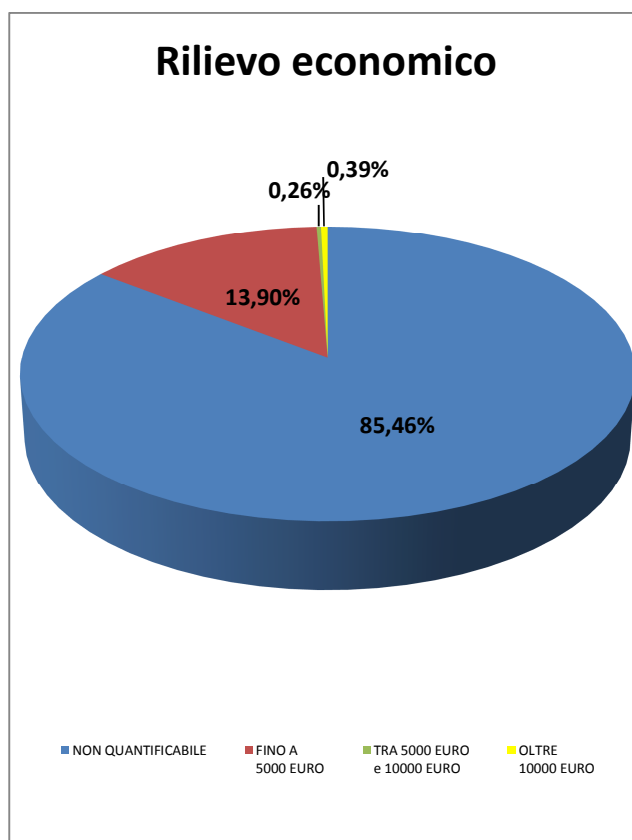
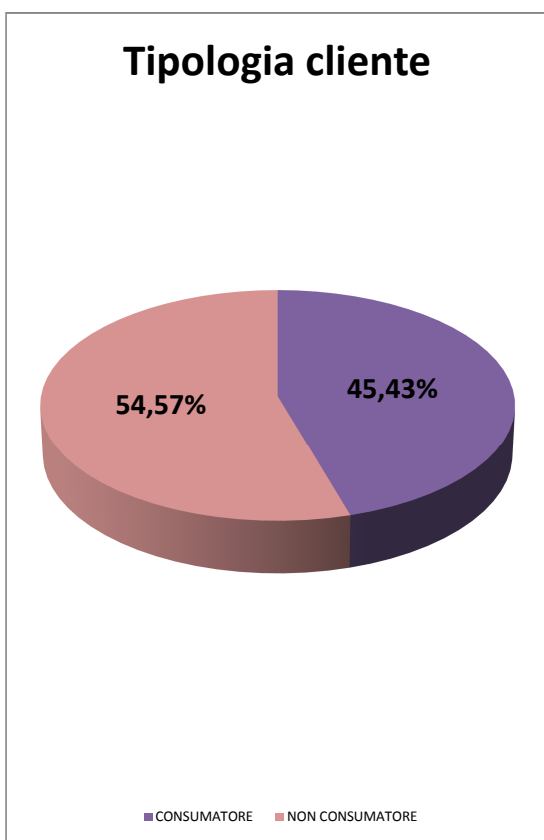
R.E.A. MILANO 1561985
R.E.A. VERONA 290658
R.E.A. BOLZANO 203520
COD.FISC./PART. IVA/N. ISCRIZIONE
R.I. 12513730155

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



REPORT TOTALE

N. reclami	777
Giorni medi per la presa in carico	2,14
Giorni medi per la gestione	0,62
Giorni medi totali di risposta	2,76



VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES È UN SERVIZIO DI VOLKSWAGEN BANK GMBH

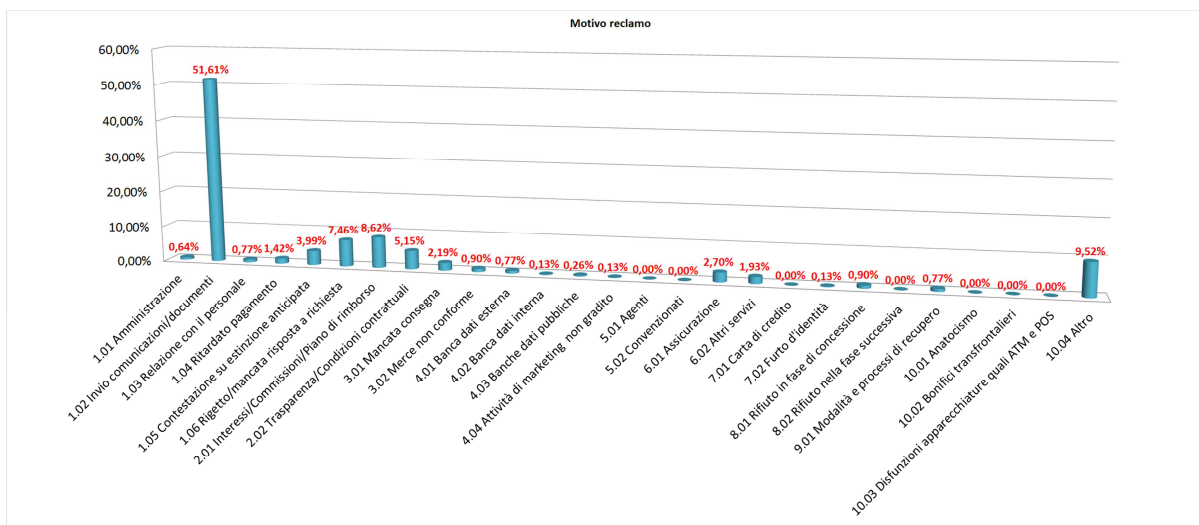
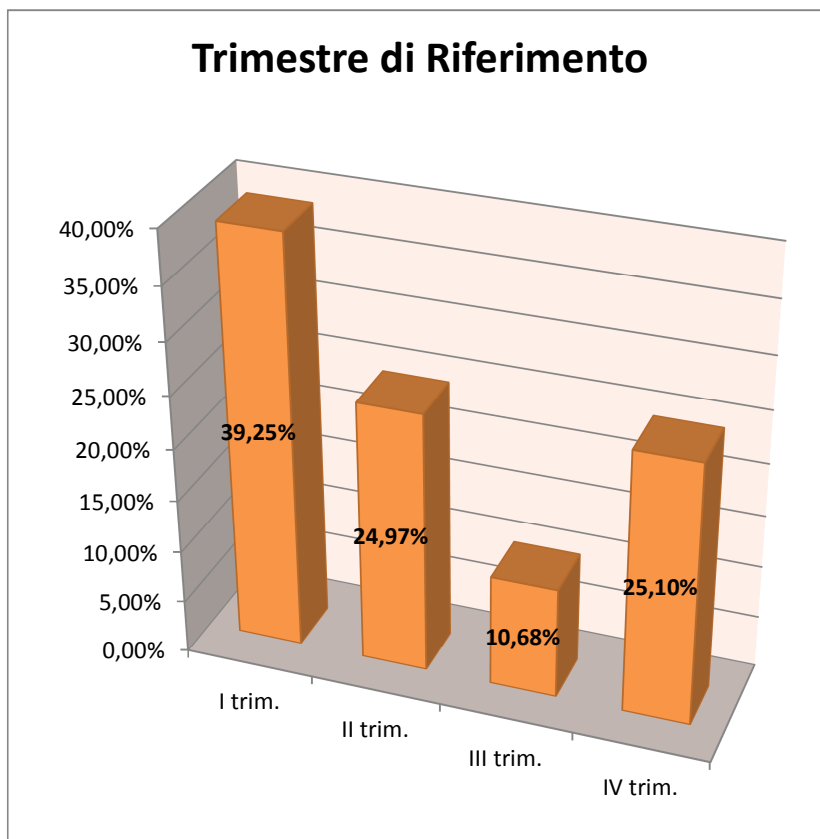
VOLKSWAGEN BANK GMBH
 SUCCURSALE DI MILANO
 VIA PETITTI, 15
 20149 MILANO
 TEL. 02 33 027.1
 FAX. 02 39 21 42 46
 ABI: 03105 - CAB: 01600

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 STRASSE 57
 D - 38112 BRAUNSCHWEIG
 CAPITALE SOCIALE: € 318.279.200



VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES È UN SERVIZIO 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 STRASSE 57
 D - 38112 BRAUNSCHWEIG
 CAPITALE SOCIALE: € 318.279.200