



## RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI

### ANNO 2014

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 una grande rilevanza in ambito della trasparenza dei rapporti tra Banca e Cliente, non solo in virtù delle citate disposizioni ma anche perché i reclami possono costituire un significativo indicatore delle aree di criticità della qualità del servizio offerto alla clientela nell'ottica di porre rimedio ed avviare conseguentemente le opportune azioni correttive. Tale impostazione risulta altresì avere effetti positivi sulla mitigazione dei rischi e rappresentare un'opportunità per il miglioramento della relazione Banca-Cliente, contenendo considerevolmente i rischi operativi, reputazionali e legali.

Nel caso in cui sorga 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, contestandone il comportamento o un'omissione, 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. In caso di insoddisfazione, prima di ricorrere all'Autorità Giudiziaria, ci si può rivolgere all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). 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.

Nel corso del 2014 Volkswagen Bank GmbH ha registrato n. 811 reclami provenienti dalla clientela.

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

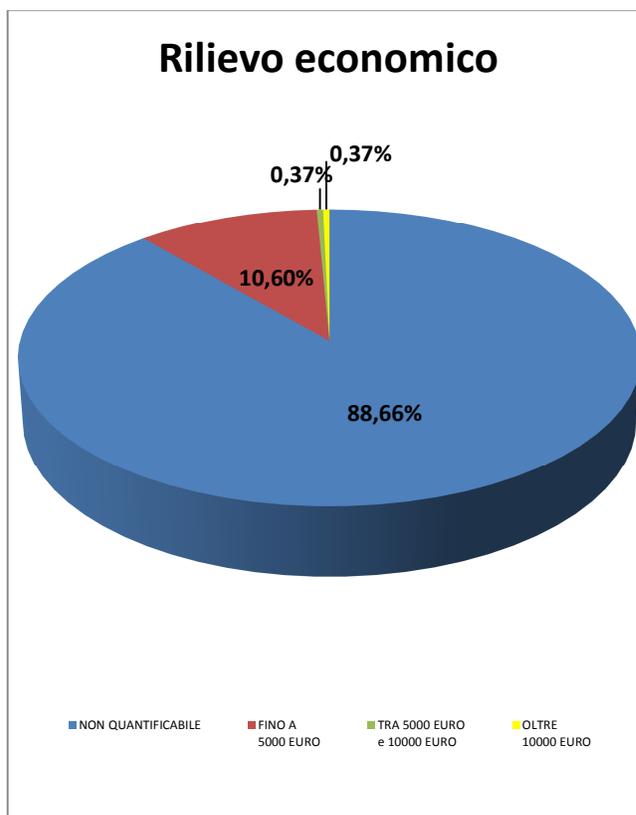
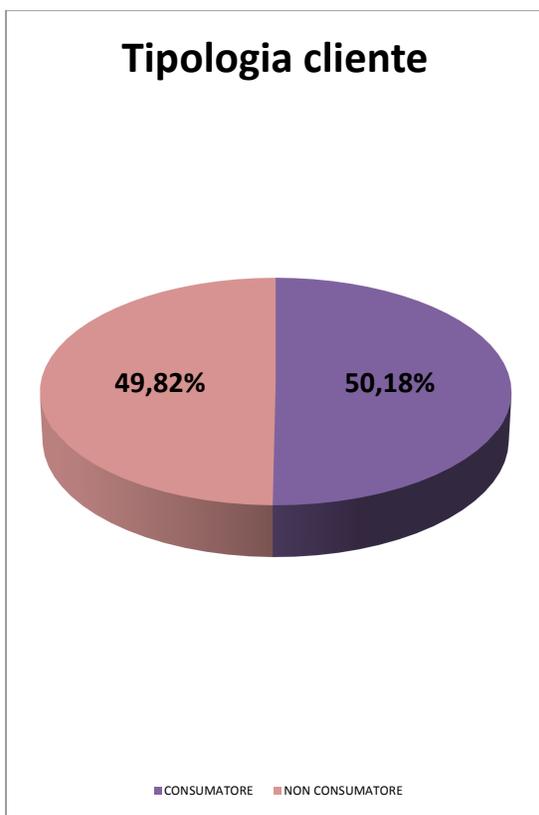
R.E.A. MILANO 1561985  
R.E.A. VERONA 290658  
R.E.A. BOLZANO 203520  
COD.FISC./PART. IVA/N. ISCRIZIONE  
R.I. 12513730155

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



Di seguito vengono riproposte le principali informazioni relative ai reclami registrati e gestiti nell'anno 2014.

<b>REPORT TOTALE</b>	
<b>N. reclami</b>	<b>811</b>
Giorni medi per la presa in carico	2,37
Giorni medi per la gestione	0,92
Giorni medi totali di risposta	3,29



VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES È UN SERVIZIO DI VOLKSWAGEN BANK GMBH

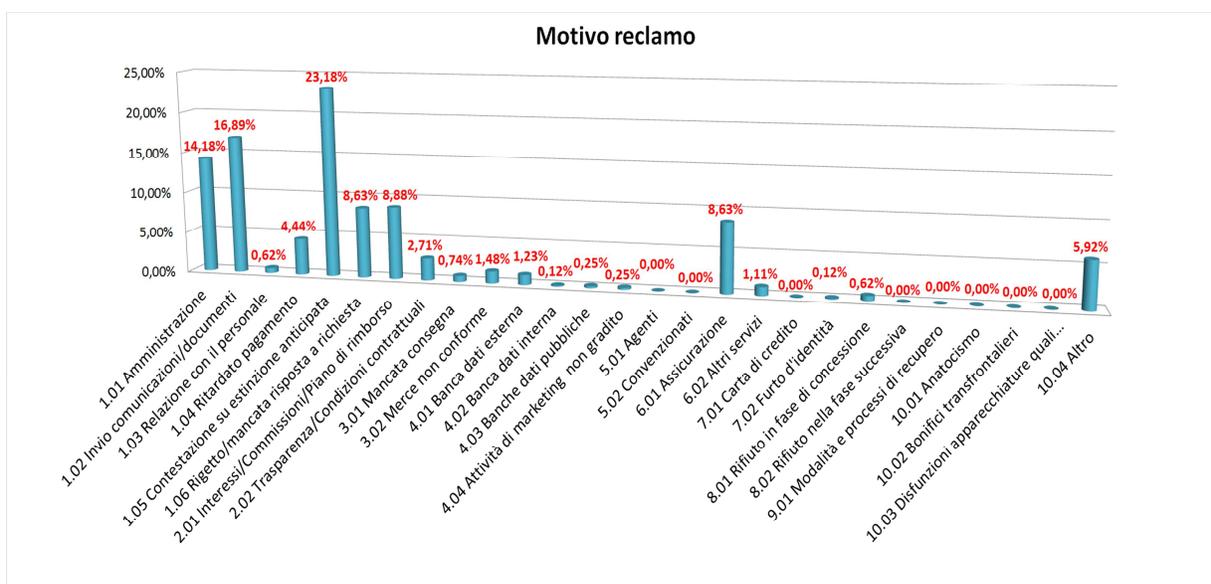
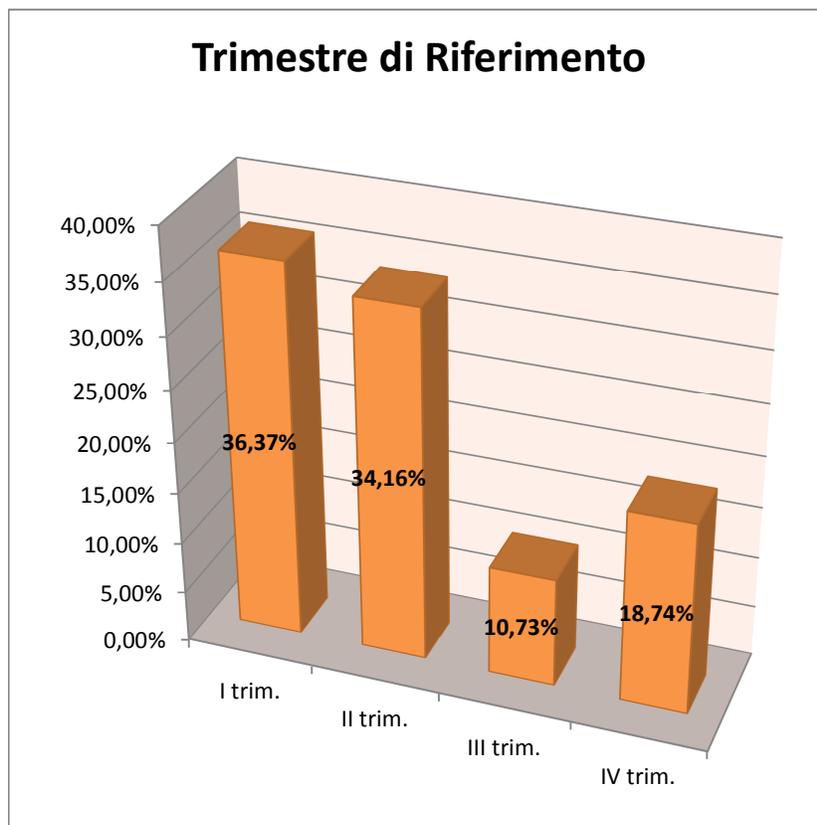
**VOLKSWAGEN BANK GMBH**  
 SUCCURSALE DI MILANO  
 VIA PETITTI, 15  
 20149 MILANO  
 TEL. 02 33 027.1  
 FAX. 02 39 21 42 46  
 ABI: 03105 - CAB: 01600

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