

# VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES

FINANZIAMENTI. LEASING. NOLEGGIO. ASSICURAZIONI.

## RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI

### ANNO 2016

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 GmbH - Succursale Italiana una significativa rilevanza, non solo in funzione delle citate disposizioni ma anche perché le contestazioni da parte della Clientela, in alcuni casi, possono contribuire ad avviare le opportune azioni correttive finalizzate ad eliminare eventuali criticità ed inefficienze di ordine organizzativo o procedurale della Banca e al miglioramento dei servizi offerti, con effetti positivi sulla mitigazione dei rischi e rappresentare al contempo un'opportunità per ristabilire una relazione soddisfacente con il Cliente.

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

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 C.I. Petitti, 15 – 20149 Milano  
TEL. +39 02 330271 - FAX +39 02 39214246  
Email: [CLIENTI@VWFS.COM](mailto:CLIENTI@VWFS.COM)  
PEC: [volkswagenbank@postacert.cedacri.it](mailto:volkswagenbank@postacert.cedacri.it)

L'Ufficio Reclami si colloca nell'ambito della funzione Legale, posta alle dipendenze della Direzione Risorse Umane, Compliance e Legale.

L'Ufficio Reclami di Volkswagen Bank GmbH - Succursale Italiana ha l'obbligo di rispondere nei tempi più solleciti e comunque entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo (15 giorni in caso di

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

# VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES

FINANZIAMENTI. LEASING. NOLEGGIO. ASSICURAZIONI.

reclami in ambito privacy, in specie riferito ai reclami in materia di Sistemi di Informazioni Creditizie, e 45 giorni in caso di reclami assicurativi), 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, la Banca indica le azioni che intende intraprendere ed i relativi i tempi di attuazione;

- se il reclamo è ritenuto *infondato* e non viene accolto, in tal caso la Banca illustra in modo chiaro ed esaustivo 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, il Cliente potrà:

a. 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. Per informazioni sull'ABF, al Cliente viene indicato che è possibile consultare il sito web [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it) oppure il sito internet della Banca nella sezione "Trasparenza", nella parte relativa ad "Arbitro Bancario Finanziario";

b. rivolgersi all'Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni (IVASS) per i reclami relativi all'intermediazione assicurativa. Per sapere come rivolgersi all'IVASS viene indicato al Cliente che può consultare il sito [www.ivass.it](http://www.ivass.it).

Nel corso del 2016 Volkswagen Bank GmbH - Succursale Italiana ha registrato n. 754 reclami provenienti dalla Clientela.

Di seguito vengono riproposte le principali informazioni relative ai reclami registrati e gestiti nell'anno 2016.

<b>REPORT TOTALE</b>	
<b>N. reclami</b>	<b>754</b>
Giorni medi per la presa in carico	4,15
Giorni medi per la gestione	1,51
Giorni medi totali di risposta	5,66

VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES È UN MARCHIO 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

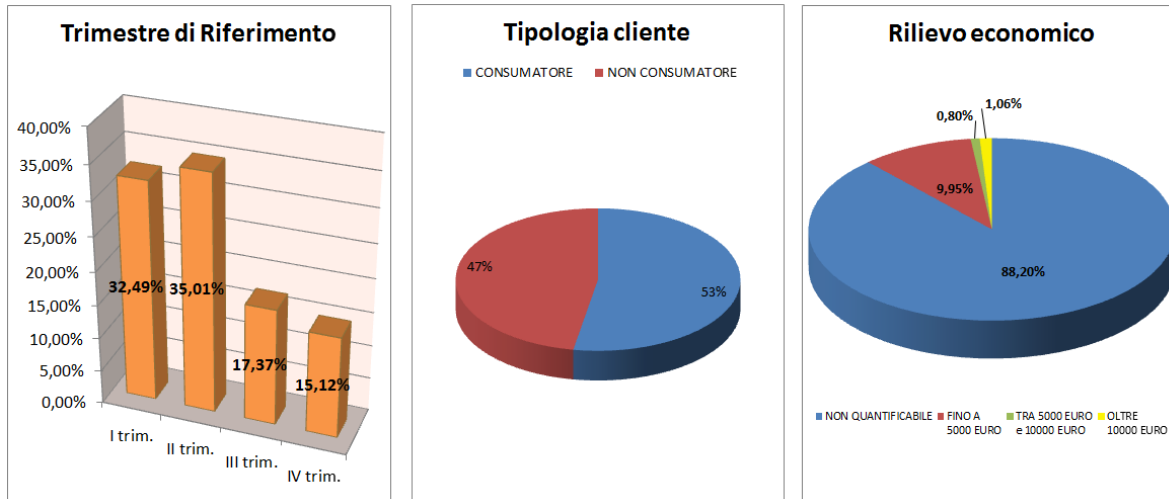
SUCCURSALE DI BOLZANO  
CORSO LIBERTÀ, 119  
39100 BOLZANO  
TEL. 0471 26 13 32  
FAX 0471 26 13 34  
ABI: 03105 CAB: 11600

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

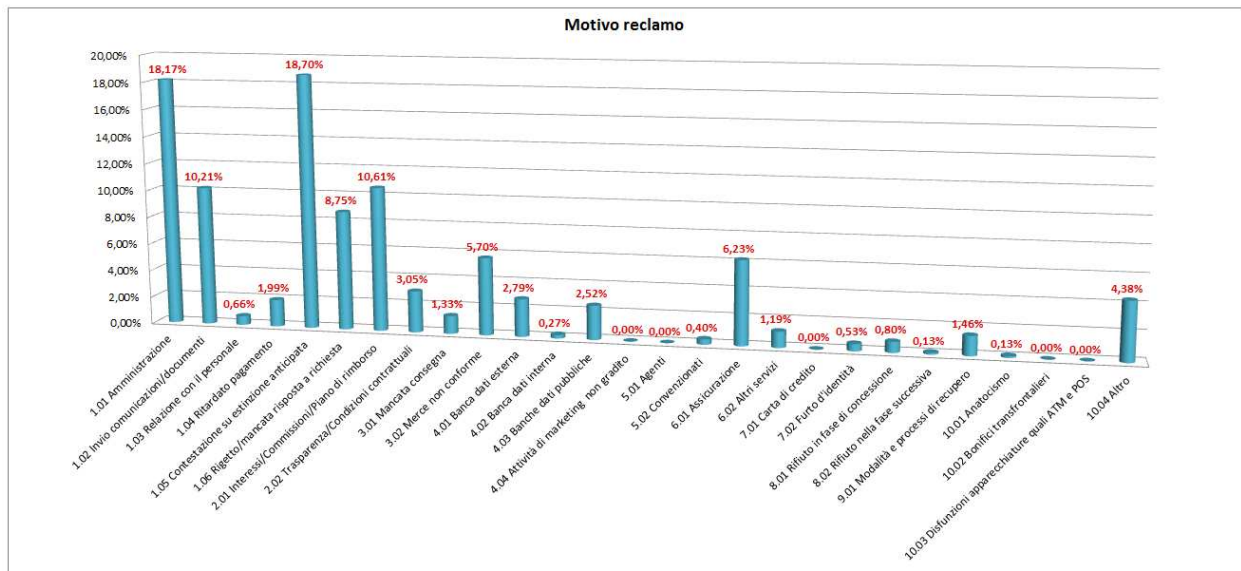
SEDE LEGALE  
VOLKSWAGEN BANK GMBH  
GIFHORNER STRAÙE 57  
D - 38112 BRAUNSCHWEIG  
CAPITALE SOCIALE: € 318.279.200

# VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES

FINANZIAMENTI. LEASING. NOLEGGIO. ASSICURAZIONI.



In linea con la rilevazione predisposta dall'associazione di categoria Assofin, i reclami dei Clienti sono stati classificati da Volkswagen Bank GmbH secondo le seguenti macro aree:



VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES È UN MARCHIO 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