

VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES

FINANZIAMENTI. LEASING. NOLEGGIO. ASSICURAZIONI.

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI

ANNO 2017

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 sua 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
PEC: volkswagenbank@postacert.cedacri.it

L'Ufficio Reclami si colloca nell'ambito della funzione Compliance & Legal Bank, posta alle dipendenze del Branch Manager.

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
GIFHORNER STRASSE 57
D - 38112 BRAUNSCHWEIG
CAPITALE SOCIALE: € 318.279.200

VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES

FINANZIAMENTI. LEASING. NOLEGGIO. ASSICURAZIONI.

reclami in materia di Sistemi di Informazioni Creditizie - SIC e 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, 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, 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, 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", nella parte relativa ad "Arbitro Bancario Finanziario";

Nel corso del 2017 Volkswagen Bank GmbH - Succursale Italiana ha registrato 294 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 2017:

REPORT TOTALE RECLAMI BANCA	
N. reclami	294
Giorni medi per la presa in carico	3,88
Giorni medi per la gestione	2,23
Giorni medi totali di risposta	6,11

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

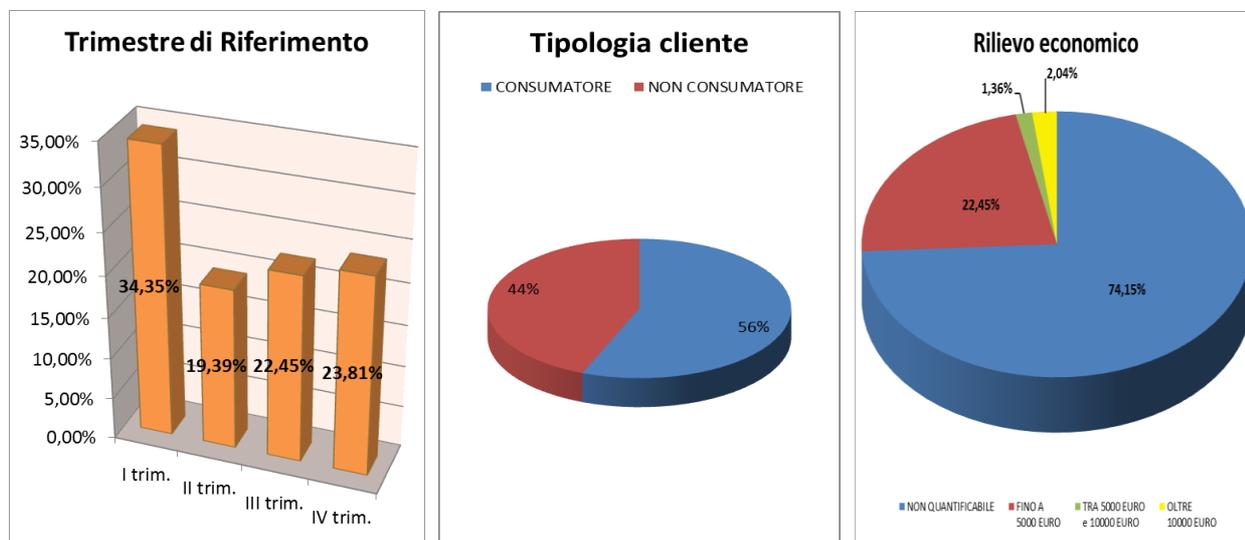
SUCCURSALE DI BOLZANO
CORSO LIBERTÀ, 119
39100 BOLZANO
TEL. 0471 26 13 32
FAX 0471 26 13 34
ABI: 03105 CAB: 11600

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

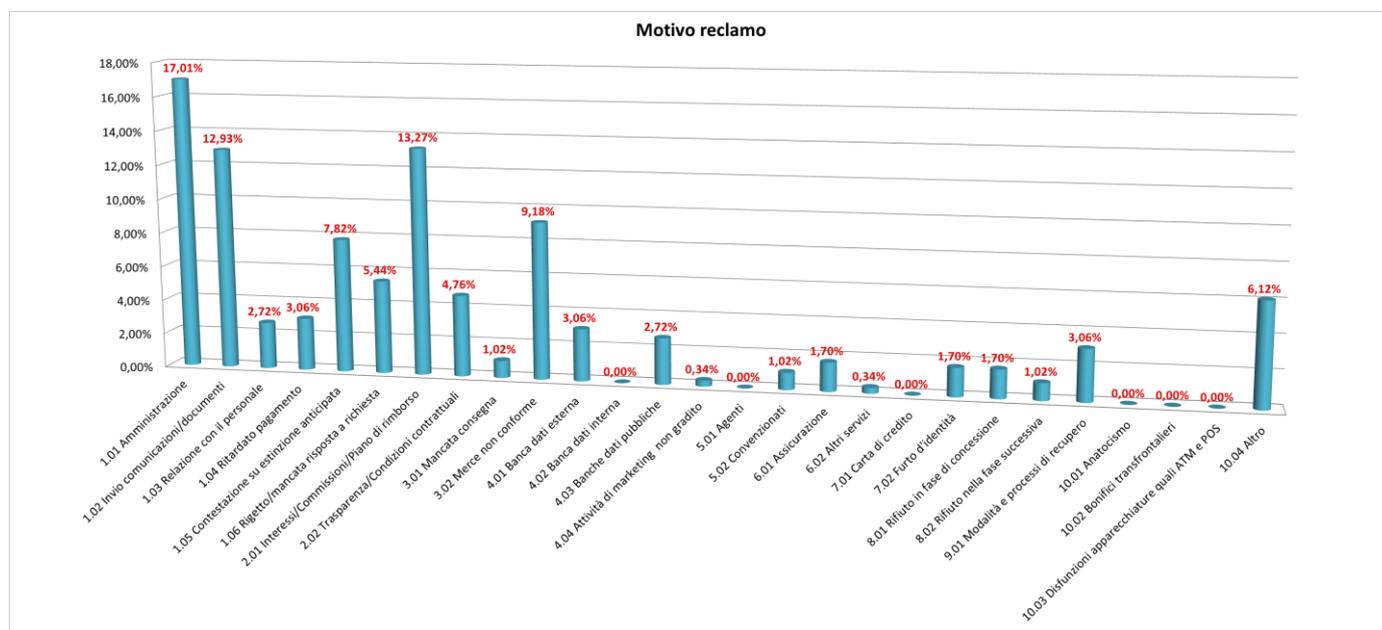
SEDE LEGALE
VOLKSWAGEN BANK GMBH
GIFHORN STRASSE 57
D - 38112 BRAUNSCHWEIG
CAPITALE SOCIALE: € 318.279.200

VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES

FINANZIAMENTI. LEASING. NOLEGGIO. ASSICURAZIONI.



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