

## **RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI**

### **ANNO 2020**

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 la Banca svolge nel continuo un'attività di analisi dei dati relativi ai reclami pervenuti, per individuare eventuali criticità ricorrenti e assumere le iniziative necessarie per il loro superamento così da salvaguardare la qualità delle relazioni con i clienti.

Si definisce "reclamo" ogni atto con cui un Cliente, chiaramente identificabile, contesta in forma scritta alla Banca un suo comportamento, anche omissivo.

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 Privata Grosio 10/4 – 20151 – Milano  
Email : [cr.segnalazioni@vwfs.com](mailto:cr.segnalazioni@vwfs.com)  
PEC: [volkswagenbank@postacert.cedacri.it](mailto: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 60 giorni dal ricevimento del reclamo (15 giorni in caso

di reclami in materia 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 o parzialmente accolto, la Banca indica le iniziative che si impegna ad assumere e i tempi entro i quali le stesse verranno realizzate;
- se il reclamo è ritenuto *infondato* e non viene accolto, la Banca illustra in modo chiaro ed esauriente 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.

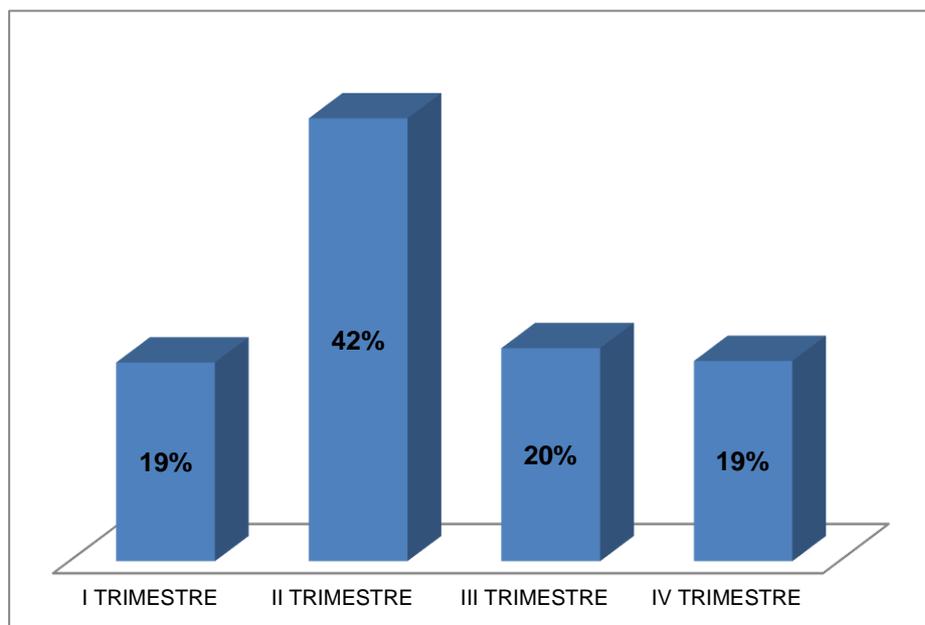
L'ABF è un sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie che possono sorgere tra i Clienti e gli intermediari in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari. Il Cliente può consultare il sito web [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it) oppure il sito internet della Banca nella sezione Trasparenza Bancario – Arbitro Bancario finanziario.

Nel corso del 2020, Volkswagen Bank GmbH - Succursale Italiana ha registrato 665 reclami provenienti dalla Clientela relativi a prodotti e servizi bancari e finanziari.

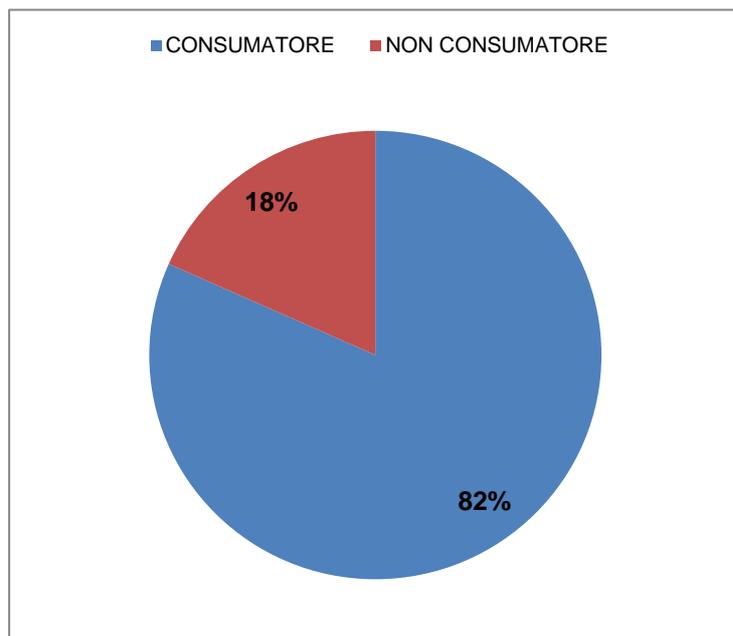
Di seguito vengono riproposte le principali informazioni relative ai reclami registrati e gestiti nell'anno 2020 :

<b>REPORT TOTALE RECLAMI BANCA</b>	
<b>Numero reclami</b>	<b>665</b>
Giorni medi totali di risposta	8.96

**TRIMESTRE DI RIFERIMENTO:**



**TIPOLOGIA CLIENTE:**



## MOTIVO DEL RECLAMO:

Sulla base della classificazione adottata da Volkswagen Bank GmbH – Succursale Italiana

1. ASPETTI AMMINISTRATIVI e ORGANIZZATIVI	65%
2. TRASPARENZA / ASPETTI CONTRATTUALI ed ECONOMICI	16%
3. INADEMPIMENTO DEL FORNITORE	3%
4. SEGNALAZIONI SIC e CENTRALE RISCHI	13%
5. PRIVACY	1%
6. DISCONOSCIMENTO / FRODE	1%
7. MERITO CREDITIZIO	1%

