

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI VWFS

01 GENNAIO 2020 – 31 DICEMBRE 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.

Si definisce *“reclamo”* ogni atto con cui un Cliente, chiaramente identificabile, contesta in forma scritta all'Intermediario Finanziario un suo comportamento od una sua omissione.

Volkswagen Financial Services S.p.A. ha elaborato il rendiconto sull'attività di gestione dei reclami relativi al comparto delle operazioni e dei servizi finanziari, registrati e gestiti dal **1 gennaio 2020 al 31 dicembre 2020**.

Nel corso di tale periodo Volkswagen Financial Services S.p.A. ha registrato **578 reclami** provenienti dalla Clientela **relativi a prodotti e servizi finanziari** di cui di seguito si specificano le principali informazioni:

REPORT TOTALE RECLAMI VWFS (periodo 01/01/2020 – 31/12/2020)	
Numero reclami	578
Giorni medi per la presa in carico	4,03
Giorni medi per la gestione	4,17
Giorni medi di risposta	8,21

Volkswagen Financial Services S.p.A. società ad azionista unico.
Società soggetta a direzione e coordinamento di Volkswagen Financial Services AG.

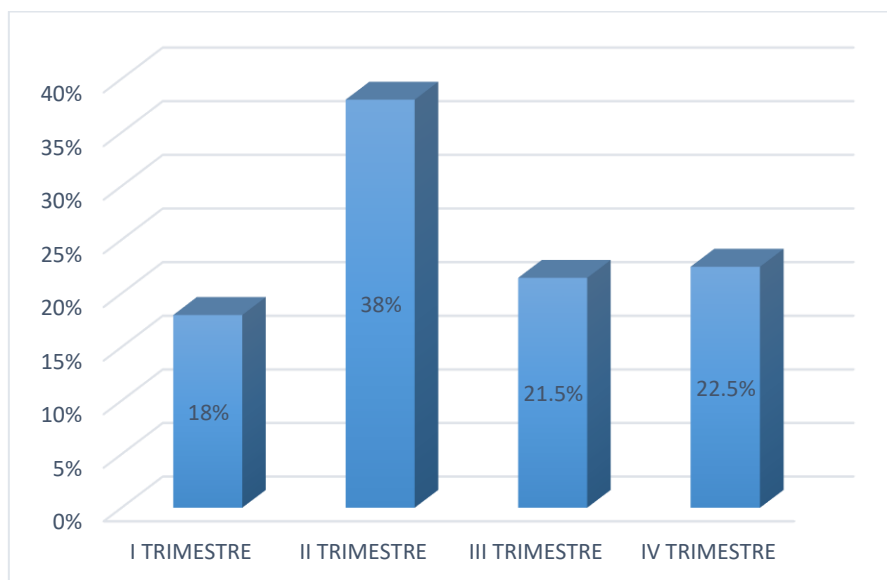
Sede Legale/Sede Amministrativa

Via Privata Grosio, 10/4 - 20151 Milano, Italy
Phone +39 02 33 027.1
Fax +39 02 39 21 42 46
PEC: volkswagenfinancialservices@unapec.it

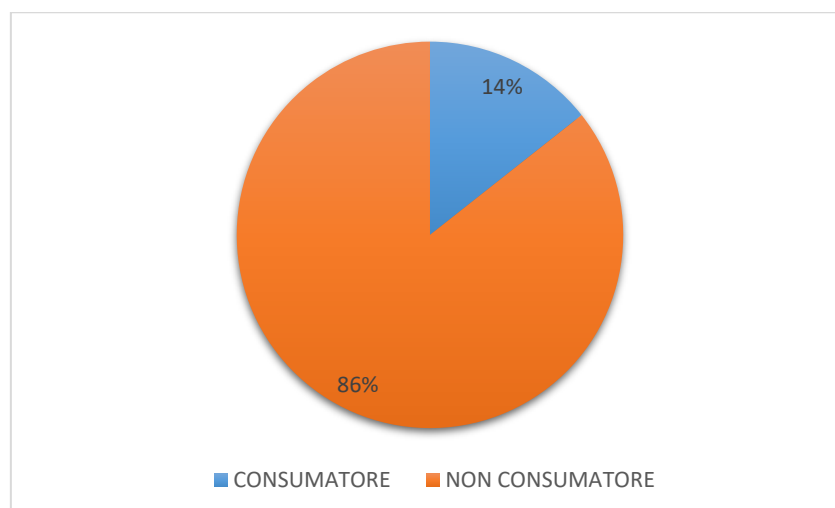
R.E.A. Milano 2540496
COD.FISC./PART. IVA /
N. ISCRIZIONE R.I. 10554340967
Capitale sociale: € 81.300.000,00 i.v.

VW FS S.p.A. è autorizzata ad esercitare in Italia attività di concessione di finanziamenti nei confronti del pubblico ai sensi degli articoli 106 e seguenti del TUB in virtù di provvedimento n. 1352168/18 emesso dalla Banca d'Italia (l'Autorità di Vigilanza Bancaria italiana) in data 20/11/2018.

Reclami suddivisi per trimestre di riferimento:



Reclami ricevuti suddivisi per tipologia di cliente:



Volkswagen Financial Services S.p.A. società ad azionista unico.
Società soggetta a direzione e coordinamento di Volkswagen Financial Services AG.

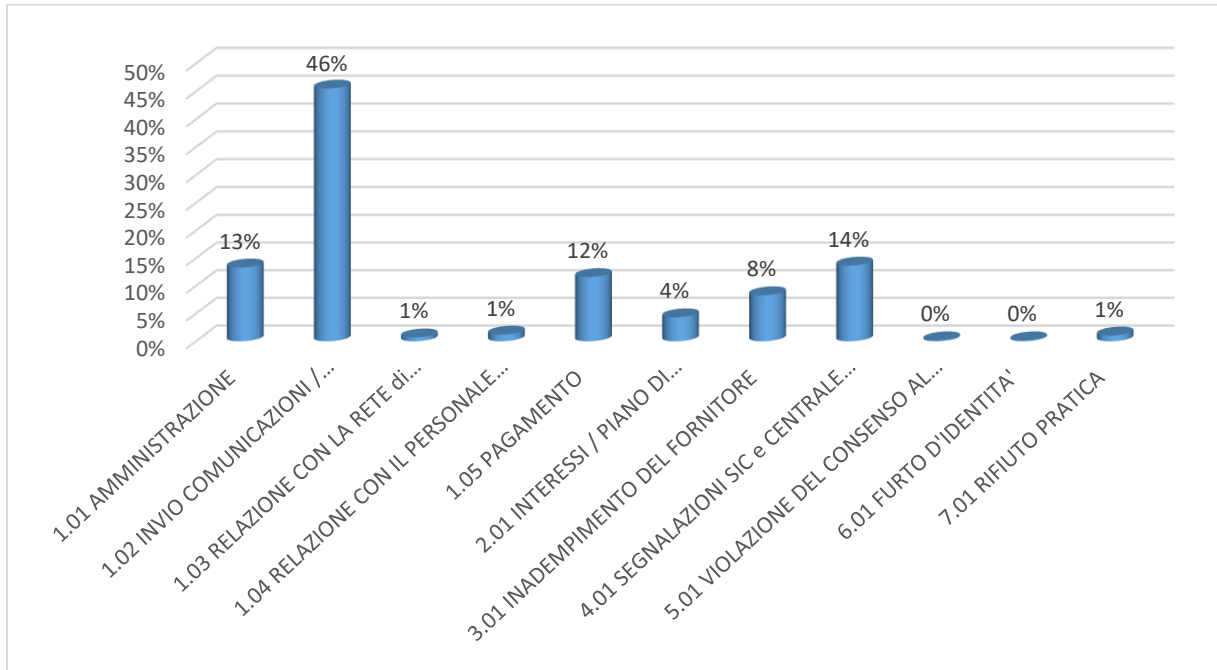
Sede Legale/Sede Amministrativa

Via Privata Grosio, 10/4 - 20151 Milano, Italy
Phone +39 02 33 027.1
Fax +39 02 39 21 42 46
PEC: volkswagenfinancialservices@unapec.it

R.E.A. Milano 2540496
COD.FISC./PART. IVA /
N. ISCRIZIONE R.I. 10554340967
Capitale sociale: € 81.300.000,00 i.v.

VW FS S.p.A. è autorizzata ad esercitare in Italia attività di concessione di finanziamenti nei confronti del pubblico ai sensi degli articoli 106 e seguenti del TUB in virtù di provvedimento n. 1352168/18 emesso dalla Banca d'Italia (l'Autorità di Vigilanza Bancaria italiana) in data 20/11/2018.

Reclami ricevuti suddivisi secondo macro aree:



Nel corso di tale periodo Volkswagen Financial Services S.p.A. ha inoltre registrato **101 reclami** provenienti dalla Clientela **relativi all'attività di intermediazione assicurativa** di cui di seguito si specificano le principali informazioni:

REPORT TOTALE RECLAMI ASSICURATIVI VWFS (periodo 01/01/2020 – 31/12/2020)	
Numero reclami	101
Giorni medi di risposta	5,99

Volkswagen Financial Services S.p.A. società ad azionista unico.
Società soggetta a direzione e coordinamento di Volkswagen Financial Services AG.

Sede Legale/Sede Amministrativa

Via Privata Grosio, 10/4 - 20151 Milano, Italy
Phone +39 02 33 027.1
Fax +39 02 39 21 42 46
PEC: volkswagenfinancialservices@unapec.it

R.E.A. Milano 2540496
COD.FISC./PART. IVA /
N. ISCRIZIONE R.I. 10554340967
Capitale sociale: € 81.300.000,00 i.v.

VW FS S.p.A. è autorizzata ad esercitare in Italia attività di concessione di finanziamenti nei confronti del pubblico ai sensi degli articoli 106 e seguenti del TUB in virtù di provvedimento n. 1352168/18 emesso dalla Banca d'Italia (l'Autorità di Vigilanza Bancaria italiana) in data 20/11/2018.