

# VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES

THE KEY TO MOBILITY

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

01 MARZO 2019 – 31 DICEMBRE 2019

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 alla Banca 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 marzo 2019**, data di inizio dell'attività di Volkswagen Financial Service S.p.A. a seguito della cessione del ramo d'azienda relativo al leasing finanziario da Volkswagen Bank GmbH, e il **31 dicembre 2019**.

Nel corso di tale periodo Volkswagen Financial Services S.p.A. ha registrato **184 reclami** provenienti dalla Clientela **relativi a prodotti e servizi finanziari** di cui di seguito si specificano le principali informazioni:

REPORT TOTALE RECLAMI VWFS (periodo 01/03/2019 – 31/12/2019)	
Numero reclami	184
Giorni medi per la presa in carico	3,81
Giorni medi per la gestione	2,59
Giorni medi di risposta	6,40

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

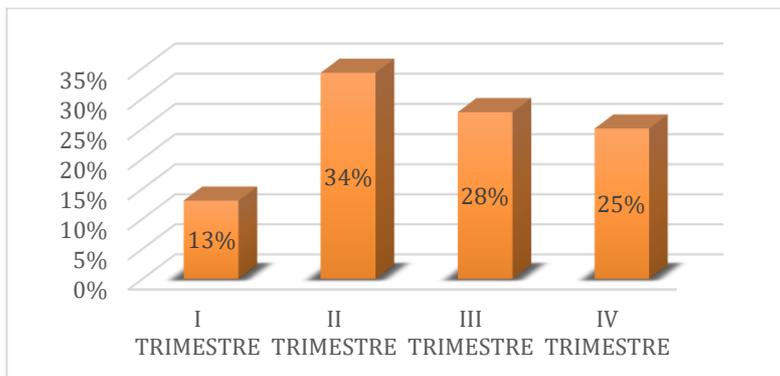
R.E.A. Milano 2540496  
COD.FISC./PART. IVA/  
N. ISCRIZIONE R.I. 10554340967  
Capitale sociale: € 81.300.000,00 i.v.

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.

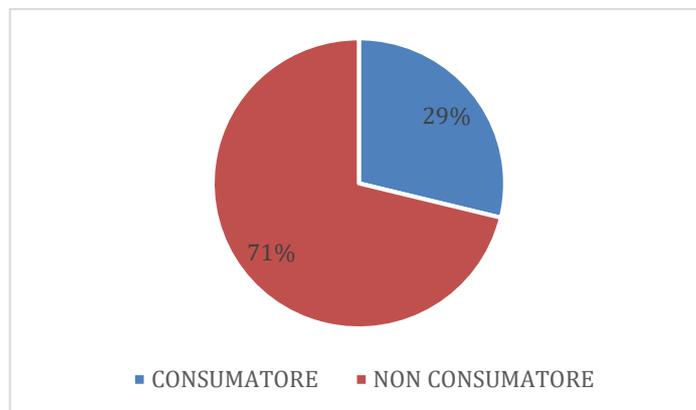
# VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES

THE KEY TO MOBILITY

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

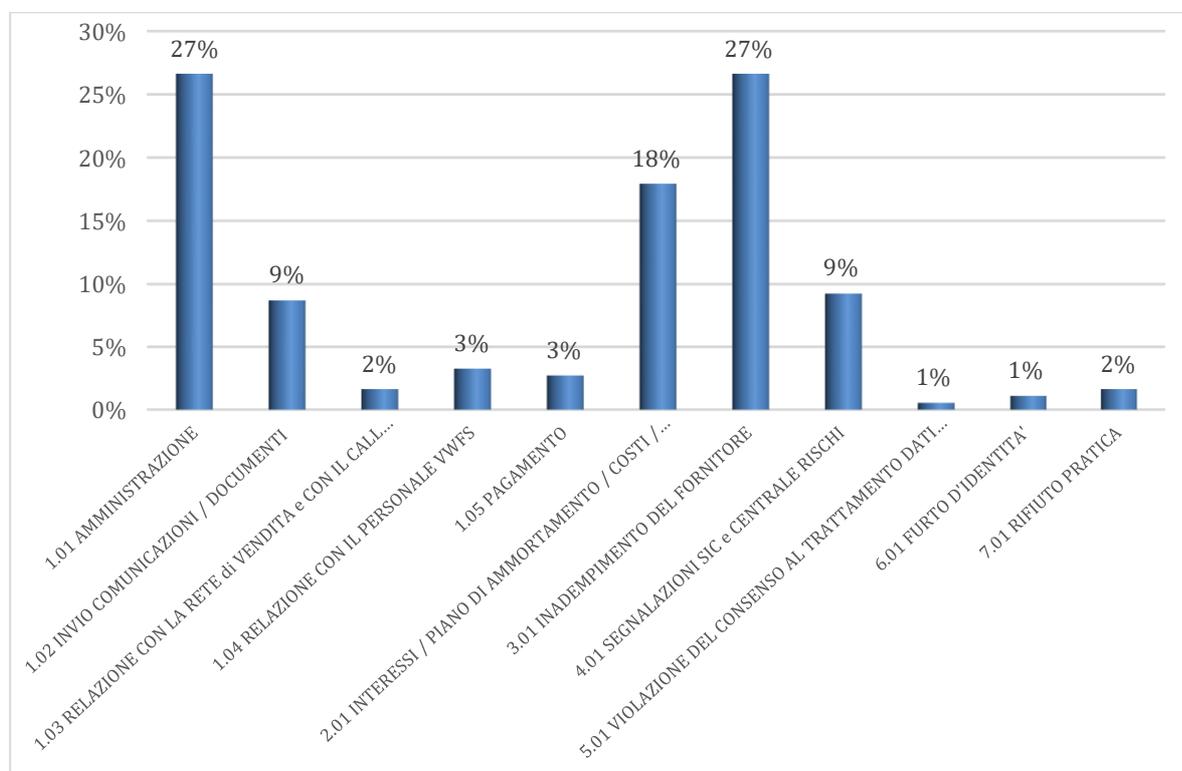
R.E.A. Milano 2540496  
COD.FISC./PART. IVA /  
N. ISCRIZIONE R.I. 10554340967  
Capitale sociale: € 81.300.000,00 i.v.

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.

# VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES

THE KEY TO MOBILITY

Reclami ricevuti suddivisi secondo macro aree:



Nel corso di tale periodo Volkswagen Financial Services S.p.A. ha inoltre registrato **57 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 01/03/2019 – 31/12/2019)	
Numero reclami	57
Giorni medi di risposta	6,84

In relazione alla totalità dei reclami (241) pervenuti nel periodo indicato non risulta essere stato presentato alcun ricorso agli organismi stragiudiziali di risoluzione delle controversie (es. ABF).

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.