

VOLKSWAGEN BANK GMBH, Succursale di Milano, Via Privata Grosio, 10/4 - 20151 Milano, Italy

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI ANNO 2025

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 e modificazioni 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 **“Rendiconto”**).

Preliminarmente si dà atto che a far data dal 1° luglio 2025 è divenuta efficace la fusione transfrontaliera per incorporazione della società Volkswagen Financial Services S.p.A.¹ nella società Volkswagen Bank GmbH², mediante la sottoscrizione dell'atto di fusione ai rogiti del notaio Federico Mottola Lucano di Milano in data 18 giugno 2025, rep. n. 13.347/6.880 (di seguito, la **“Fusione”**). Il presente Rendiconto riporta pertanto anche i dati di Volkswagen Financial Services S.p.A. (in breve anche **“VWFS”**) registrati anteriormente alla fusione, unitamente a quanto dalla stessa tramandato a VWB per effetto della citata operazione societaria.

Il tema dei reclami riveste per Volkswagen Bank GmbH - Succursale Italiana (di seguito **“VWB”** o **“Banca”**) 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 o potenziale tale, chiaramente identificabile, contesti in forma scritta alla banca un suo comportamento, anche di natura omissiva.

Il cliente, o potenziale tale, può presentare un reclamo alla Banca nelle seguenti modalità:

- con lettera inviata per posta ordinaria o raccomandata e indirizzata a Volkswagen Bank GmbH, Via Privata Grosio, 10/4 - 20151 Milano;

¹ Volkswagen Financial Services S.p.A.: società di diritto italiano, con sede legale in via Privata Grosio 10/4, 20151 – Milano, capitale sociale deliberato per Euro 83.300.000,00, sottoscritto e versato per Euro 81.300.000,00, codice fiscale, partita iva e numero di iscrizione al Registro delle Imprese di Milano, Monza-Brianza e Lodi n. 10554340967.

² Volkswagen Bank GmbH: società di diritto tedesco con sede legale in Gifhorner Straße, 57 - 38112 Braunschweig (Germania) e sedi secondarie per l'Italia in via Privata Grosio, 10/4 – 20151 Milano e Viale G.R. Gumpert, 1 – 37137 Verona, Codice Fiscale, Partita Iva e numero di iscrizione al Registro delle Imprese di Milano, Monza-Brianza e Lodi: 12513730155, Codice ABI 03105, iscritta all'Albo delle Banche presso Banca D'Italia con il n. 5384, numero di iscrizione al RUI n. UE00762456 quale intermediario assicurativo soggetta alla vigilanza di IVASS.

VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES è un marchio di VOLKSWAGEN BANK GMBH

VOLKSWAGEN BANK GMBH

Succursale di Milano
Via Privata Grosio, 10/4
20151 - Milano, Italy
Phone +39 02 33 027.1
Fax +39 0239214246
ABI: 03105 - CAB: 01600

Succursale di Verona
Via G.R. Gumpert, 1
37137 - Verona, Italy
Phone +39 045 8091895
Fax +39 045 8091805
ABI: 03105 - CAB: 11700

R.E.A. Milano 1561985
R.E.A. Verona 290658
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 BANK GMBH, Succursale di Milano, Via Privata Grosio, 10/4 - 20151 Milano, Italy

- a mezzo posta elettronica ordinaria alla casella cr.segnalazioni@vwfs.com;
- tramite posta elettronica certificata a volkswagenbank@postacert.cedacri.it;
- attraverso i canali disponibili sul sito www.vwfs.it.

L'Ufficio Reclami della Banca si colloca all'interno dell'Ufficio Legale e ha l'obbligo di rispondere nei tempi più solleciti e comunque entro e non oltre 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 reclamante.

Le risposte ai reclami formulate da VWB contengono le seguenti indicazioni:

- se il reclamo è ritenuto *fondato* e viene quindi 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*, dunque non accolto, VWB illustra in modo chiaro ed esaustivo le motivazioni del rigetto, indicando le altre possibilità di risoluzione della controversia.

Nel caso in cui il Cliente non si ritenesse soddisfatto dell'esito del reclamo, oppure non dovesse ricevere risposta entro i termini di legge sopra specificati, potrà rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario ("ABF") o, in alternativa, adire l'Autorità Giudiziaria.

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 maggiori informazioni il cliente può consultare il sito web www.arbitrobancariofinanziario.it oppure il sito internet della Banca nella sezione Trasparenza Bancaria – Arbitro Bancario finanziario.

Con riferimento ai reclami pervenuti a VWFS nel semestre di attività della stessa, evidenziamo la ricezione di 118 reclami, dei quali 3 sono stati evasi dalla Banca successivamente alla Fusione. Oltre ai reclami ora menzionati, VWFS ha gestito anche n. 6 reclami pervenuti nel 2024, ma rilevati successivamente alla trasmissione e pubblicazione della Relazione e del Rendiconto 2024. Pertanto, a integrazione e rettifica dei dati ufficialmente comunicati nello scorso anno, il totale dei reclami pervenuti a VWFS nel 2024 è da considerarsi pari a 297.

Di seguito vengono indicate le principali informazioni relative ai reclami pervenuti a VWFS dal 1° gennaio 2025 al 30 giugno 2025:

REPORT TOTALE RECLAMI VWFS	
Numero reclami	118
Giorni medi di evasione del reclamo	18.33

VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES è un marchio di VOLKSWAGEN BANK GMBH

VOLKSWAGEN BANK GMBH

Succursale di Milano
Via Privata Grosio, 10/4
20151 - Milano, Italy
Phone +39 02 33 027.1
Fax +39 0239214246
ABI: 03105 - CAB: 01600

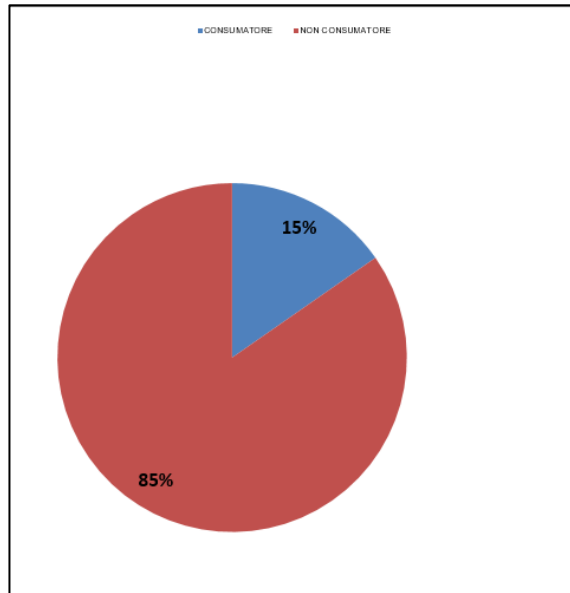
Succursale di Verona
Via G.R. Gumpert, 1
37137 - Verona, Italy
Phone +39 045 8091895
Fax +39 045 8091805
ABI: 03105 - CAB: 11700

R.E.A. Milano 1561985
R.E.A. Verona 290658
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 BANK GMBH, Succursale di Milano, Via Privata Grosio, 10/4 - 20151 Milano, Italy

TIPOLOGIA DI CLIENTE CHE HA PRESENTATO IL RECLAMO:



MOTIVO DEL RECLAMO:

Sulla base della classificazione internamente adottata da VWFS, l'oggetto delle contestazioni ricevute rientra nelle seguenti macrocategorie di reclamo:

ASPETTI AMMINISTRATIVI e ORGANIZZATIVI	33	28%
TRASPARENZA / ASPETTI CONTRATTUALI ed ECONOMICI	20	17%
INADEMPIMENTO DEL FORNITORE	1	1%
VIZI SUL VEICOLO	27	23%
SEGNALAZIONI SIC	26	22%
SEGNALAZIONI CENTRALE RISCHI	10	8%
PRIVACY	1	1%
DISCONOSCIMENTO / FRODE	0	0%
MERITO CREDITIZIO	0	0%

VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES è un marchio di VOLKSWAGEN BANK GMBH

VOLKSWAGEN BANK GMBH

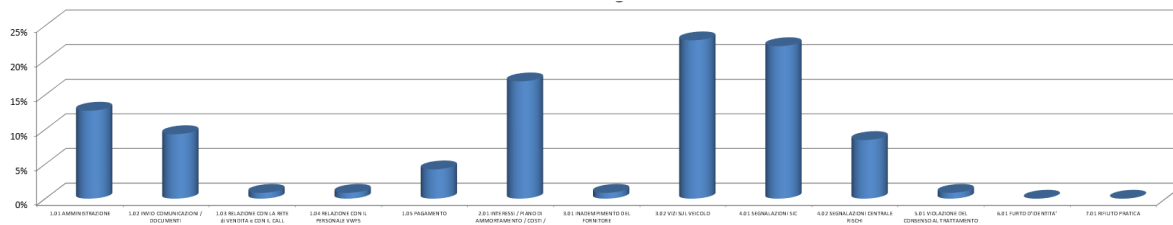
Succursale di Milano
Via Privata Grosio, 10/4
20151 - Milano, Italy
Phone +39 02 33 027.1
Fax +39 0239214246
ABI: 03105 - CAB: 01600

Succursale di Verona
Via G.R. Gumpert, 1
37137 - Verona, Italy
Phone +39 045 8091895
Fax +39 045 8091805
ABI: 03105 - CAB: 11700

R.E.A. Milano 1561985
R.E.A. Verona 290658
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 BANK GMBH, Succursale di Milano, Via Privata Grosio, 10/4 - 20151 Milano, Italy



DETTAGLIO DI GESTIONE DEI RECLAMI RICEVUTI DA VWFS

RISPOSTA AI RECLAMI	
Numero complessivo dei reclami ricevuti	118
Accolti / Parzialmente accolti	42
Non accolti	76

Nel corso del 2025, la Banca ha invece ricevuto 539 reclami provenienti dalla clientela relativi a prodotti e servizi bancari e finanziari. Oltre ai 539 reclami ora menzionati, VWB ha gestito anche n. 6 reclami pervenuti nel 2024, ma rilevati successivamente alla trasmissione e pubblicazione della Relazione e del Rendiconto 2024. Pertanto, a rettifica dei dati comunicati con il Rendiconto 2024, il totale dei reclami pervenuti a VWB nell'anno 2024 è pari a 470.

Di seguito vengono indicate le principali informazioni relative ai reclami registrati e gestiti nell'anno 2025:

REPORT TOTALE RECLAMI BANCA	
Numero reclami	539
Giorni medi di evasione del reclamo	18.58

VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES è un marchio di VOLKSWAGEN BANK GMBH

VOLKSWAGEN BANK GMBH

Succursale di Milano
Via Privata Grosio, 10/4
20151 - Milano, Italy
Phone +39 02 33 027.1
Fax +39 0239214246
ABI: 03105 - CAB: 01600

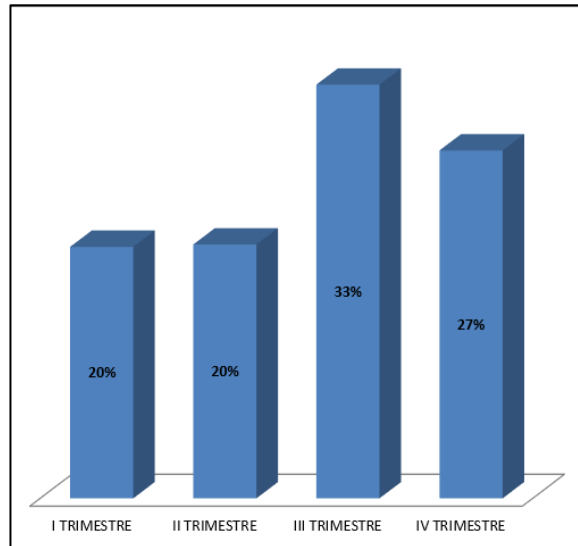
Succursale di Verona
Via G.R. Gumpert, 1
37137 - Verona, Italy
Phone +39 045 8091895
Fax +39 045 8091805
ABI: 03105 - CAB: 11700

R.E.A. Milano 1561985
R.E.A. Verona 290658
COD.FISC./PART. IVA/
N. ISCRIZIONE R.I. 12513730155

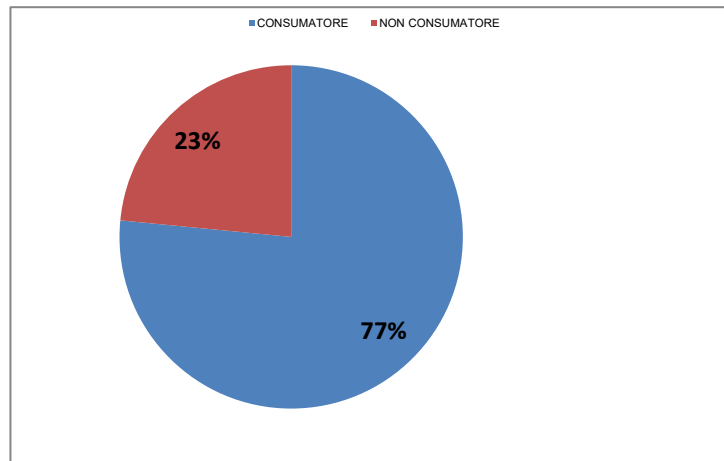
Sede Legale
VOLKSWAGEN BANK GMBH
Gifhorner Strasse, 57
D - 38112 Braunschweig
Capitale sociale: € 318.279 .200

VOLKSWAGEN BANK GMBH, Succursale di Milano, Via Privata Grosio, 10/4 - 20151 Milano, Italy

TRIMESTRE DI RIFERIMENTO:



TIPOLOGIA DI CLIENTE CHE HA PRESENTATO IL RECLAMO:



MOTIVO DEL RECLAMO:

Sulla base della classificazione internamente adottata da VWB, l'oggetto delle contestazioni ricevute rientra nelle seguenti macrocategorie di reclamo:

VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES è un marchio di VOLKSWAGEN BANK GMBH

VOLKSWAGEN BANK GMBH

Succursale di Milano
Via Privata Grosio, 10/4
20151 - Milano, Italy
Phone +39 02 33 027.1
Fax +39 0239214246
ABI: 03105 - CAB: 01600

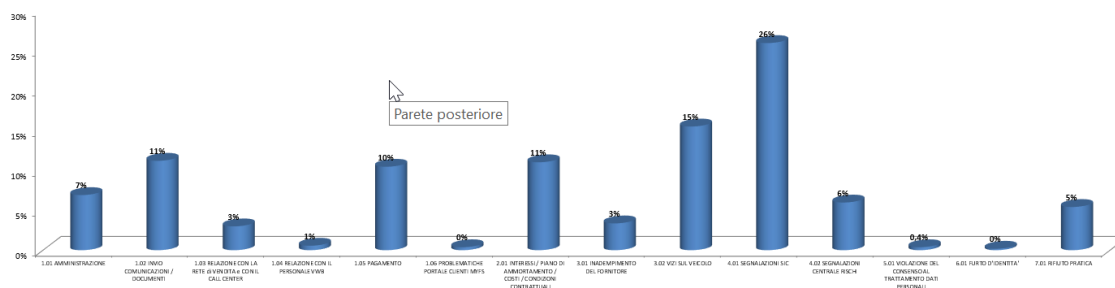
Succursale di Verona
Via G.R. Gumpert, 1
37137 - Verona, Italy
Phone +39 045 8091895
Fax +39 045 8091805
ABI: 03105 - CAB: 11700

R.E.A. Milano 1561985
R.E.A. Verona 290658
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 BANK GMBH, Succursale di Milano, Via Privata Grosio, 10/4 - 20151 Milano, Italy

ASPETTI AMMINISTRATIVI e ORGANIZZATIVI	174	32%
TRASPARENZA / ASPETTI CONTRATTUALI ed ECONOMICI	60	11%
INADEMPIMENTO DEL FORNITORE	101	19%
SEGNALAZIONI SIC e CENTRALE RISCHI	172	32%
PRIVACY	2	0,4%
DISCONOSCIMENTO / FRODE	1	0%
MERITO CREDITIZIO	29	5%



DETTAGLIO DI GESTIONE DEI RECLAMI RICEVUTI

RISPOSTA AI RECLAMI	
Numero complessivo dei reclami ricevuti	539
Accolti / Parzialmente accolti	208
Non accolti	311
In istruttoria al 31/12/2025	20

VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES è un marchio di VOLKSWAGEN BANK GMBH

VOLKSWAGEN BANK GMBH

Succursale di Milano
Via Privata Grosio, 10/4
20151 - Milano, Italy
Phone +39 02 33 027.1
Fax +39 0239214246
ABI: 03105 - CAB: 01600

Succursale di Verona
Via G.R. Gumpert, 1
37137 - Verona, Italy
Phone +39 045 8091895
Fax +39 045 8091805
ABI: 03105 - CAB: 11700

R.E.A. Milano 1561985
R.E.A. Verona 290658
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