

**RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI****ANNO 2020**

*(il rendiconto viene redatto annualmente in ottemperanza alle Disposizioni Banca d'Italia 29.07.09 "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti")*

VFS Servizi Finanziari S.p.A. riserva particolare attenzione e cura alla gestione dei reclami sia per preservare un rapporto corretto e trasparente con i clienti, sia per risolvere in fase preliminare situazioni di potenziale insoddisfazione della clientela.

In questo quadro e conformemente a quanto previsto dalle Disposizioni di Banca d'Italia del 29/07/2009 "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti", l'ufficio reclami di VFS Servizi Finanziari S.p.A. realizza e pubblica annualmente il presente rendiconto sull'attività di gestione dei reclami

Di seguito riportiamo uno schema sintetico dei reclami pervenuti nel corso del 2020:

<b>Periodo di riferimento</b>	<b>2020</b>
Numero totale dei reclami pervenuti	8
Numero dei reclami chiusi nel periodo di riferimento	6
Numero dei reclami accettati	6
Numero dei reclami respinti	0

<b>Numero dei reclami per tipologia prodotto</b>	
Divisione Leasing	4 – Aspetti legati moratoria COVID
	3 - Segnalazione Banche Dati
	1 – Mancata comunicazione emissione note credito
Divisione Finanziamenti Diretti	0
Divisione Factoring	0