

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI

ANNO 2021

(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 2021:

Periodo di riferimento	2021
Numero totale dei reclami pervenuti	16
Numero dei reclami chiusi nel periodo di riferimento	16
Numero dei reclami accettati	2
Numero dei reclami respinti	0

Numero dei reclami per tipologia prodotto	
	5 – Aspetti legati a sinistri del veicolo
Divisione Leasing	2 – Aspetti legati alla moratoria COVID
	5 – Aspetti legati al mal funzionamento dei veicoli
	1 – Aspetti legati all'addebito di costi
	1 – Aspetti legati alla garanzia contrattuale
	1 – Aspetti legati alla segnalazione nelle banche dati
	1 – Aspetti legati all'emissione della fattura di fine locazione
Divisione Finanziamenti Diretti	0
Divisione Factoring	0