

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI**ANNO 2018**

(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 2018:

Periodo di riferimento	2018
Numero totale dei reclami pervenuti	6
Numero dei reclami chiusi nel periodo di riferimento	6
Numero dei reclami accettati	0
Numero dei reclami respinti	6

Numero dei reclami per tipologia prodotto	
Divisione Leasing	2 Pagamento costi previsti contrattualmente
	3 Natura commerciale malfunzionamento veicoli
	1 Segnalazione Banche Dati
Divisione Finanziamenti Diretti	0
Divisione Factoring	0