



RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI ANNO 2016

Conformemente a quanto previsto dalla Sezione XI delle Disposizioni di vigilanza della Banca d'Italia in tema di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti", Porsche Financial Services Italia S.p.A. pubblica il presente rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2016.

Porsche Financial Services Italia S.p.A. riserva la massima cura alla gestione dei reclami sia allo scopo di preservare la relazione con la propria clientela, sia per rilevare possibili elementi utili al miglioramento del servizio offerto.

L'Ufficio della Società, dedicato alla gestione dei reclami, ha come prima finalità quella di promuovere un'efficace interlocuzione con il cliente, rendendo sempre chiare le informazioni fornite e favorendo nel continuo la soluzione bonaria dei possibili contrasti.

Di seguito viene riportato uno schema sintetico dei reclami ricevuti suddivisi per prodotto, e dei reclami riscontrati, suddivisi per esito, relativi all'anno 2016.

Reclami ricevuti suddivisi per prodotto		
Leasing	3	100%
Finanziamenti	0	-
Totale	3	100%

Reclami riscontrati suddivisi per esito		
Reclami risolti a favore del cliente	1	33%
Reclami non risolti a favore del cliente	2	67%
Totale	3	100%

La Società ha risposto alle contestazioni pervenute dalla clientela in un numero medio di 21 giorni.

Nel corso dell'esercizio 2016 non sono pervenuti ricorsi all'Arbitro Bancario e Finanziario né alcuna istanza di conciliazione.