RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI ANNO 2022

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. (nel seguito "PFSI" o la "Società") pubblica il presente rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2022. La Società riserva la massima attenzione nella gestione delle contestazioni, sia allo scopo di preservare la relazione con la propria clientela, sia per rilevare possibili elementi utili al miglioramento del servizio offerto.

Le seguenti due tabelle rappresentano rispettivamente un quadro sinottico dei reclami evasi nell'anno 2022, suddivisi per prodotto/tipologia di reclamo ed esito, ed un dettaglio delle motivazioni alla base delle contestazioni ricevute in relazione al servizio di leasing, in quanto unico servizio finanziario a cui riferiscono.

Reclami evasi nel 2022						
	Accolti	**Parzialmente accolti**	**Non accolti**	**In istruttoria**	**Totale**	**Tempi medi di risposta**
Reclami Leasing	3		13	-	**16**	**43**
Reclami Finanziamenti	-	-	-	-	-	-
Reclami Assicurativi	-	-	-	-	**-**	-
Esposti Banca d'Italia	-	-	-	-	**-**	-
Ricorsi ABF	-	-	-	-	**-**	-
Totale	**3**	**-**	**13**	**-**	**16**	**43**

Motivazioni dei reclami per il servizio di leasing					
	Accolti	**Parzialmente accolti**	**Non accolti**	**In istruttoria**	**Totale**
Vizi del bene e invalidità del contratto	-	-	10	-	**10**
Segnalazione alla centrale dei rischi	-	-	-	-	**-**
Condizioni contrattuali	1	-	-	-	**1**
Processi operativi	2	-	3	-	**5**
Totale	**3**	**-**	**13**	**-**	**16**

Si segnala inoltre la ricezione di diverse contestazioni riguardanti esclusivamente malfunzionamenti tecnici dei veicoli che, ai sensi di quanto stabilito nella Politica interna di gestione dei reclami, non vengono processati internamente, ma inoltrati direttamente al competente ufficio dell'importatore Porsche Italia S.p.A..

All'indirizzo web https://www.porsche.com/italy/accessoriesandservice/porschefinancialservices/transparency/ sono pubblicate le informazioni utili per poter effettuare l'inoltro di una contestazione scritta con riguardo ad un comportamento o ad una omissione da parte di PFSI nell'ambito dell'offerta di servizi finanziari. In tale sezione sono inoltre riportate le Linee Guida per l'esperimento di un ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario qualora i riscontri forniti dalla Società non incontrassero le aspettative del reclamante, nonché i riferimenti dell'ufficio reclami delle compagnie assicurative in partnership con la Società e dell'Autorità competente per le lamentele riguardanti i servizi assicurativi.

Padova, 2 Febbraio 2023