



## RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI ANNO 2020

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 2020. 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 ricevuti nell'anno 2020, 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 rappresentano la categoria principale.

Reclami ricevuti nel 2020						
	Accolti	Parzialmente accolti	Non accolti	In istruttoria	Totale	Tempi medi di risposta
Reclami Leasing	2	-	13	4	19	13
Reclami Finanziamenti	-	-	-	-	-	-
Reclami Assicurativi	-	-	-	-	-	-
Esposti Banca d'Italia	-	-	2	-	2	9
Ricorsi ABF	-	-	-	-	-	-
Totale	2	-	15	4	21	

Motivazioni dei reclami per il servizio di leasing					
	Accolti	Parzialmente accolti	Non accolti	In istruttoria	Totale
Vizi del bene e invalidità del contratto	-	-	8	4	12
Segnalazione alla centrale dei rischi	-	-	1	-	1
Condizioni contrattuali	-	-	5	-	5
Processi operativi	2	-	1	-	3
Totale	2	-	15	4	21

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 della Compagnia Assicurativa partner della Società e dell'Autorità competente per le lamentele riguardanti i servizi assicurativi.

Padova, 15 Febbraio 2021