

Gentile Cliente, abbiamo provato ad immaginare una **serie di domande** che potresti rivolgerci durante la vita del finanziamento con Volkswagen Bank; in abbinamento ti proponiamo le **relative risposte**, o l'iter necessario per ottenerle.

Qualora fosse necessaria una tua comunicazione scritta (generalmente richiesta per accertarci, ai fini della Legge sulla Privacy, che sia veramente tu a chiedere l'informazione), di norma **evadiamo la richiesta in 24 ore**, rispondendoti con un fax, una e-mail, un messaggio sms, una comunicazione postale. A questo scopo, ti chiediamo gentilmente di segnalare sempre nelle tue richieste almeno uno dei recapiti, necessari per poterti rispondere, oltre al numero del tuo contratto.

Ci auguriamo che quanto segue possa contribuire a mantenere il servizio offerto da Volkswagen Bank sempre in linea con le tue esigenze ed aspettative.

Rimaniamo comunque a tua disposizione al **Numero 02-330271**, al **Fax 02- 39216000** ed **all'indirizzo e-mail clienti@vwbank.it**. tutto questo e molto di più lo trovi anche sul nostro sito: **www.vwbank-perte.it**.

**Un caloroso Benvenuto dal Servizio Relazioni con la Clientela!**

Per informazioni:

**www.vwbank-perte.it**

Il sito di Volkswagen Bank interamente dedicato alle richieste dei Clienti.

Telefono **02-330271**

Fax **02-39216000**

e-mail: **clienti@vwbank.it**

Volkswagen Bank  
Via Petitti, 15 - 20149 Milano

**www.volkswagenbank.it**

POINTtoYOU.it



**Rispondiamo alle  
Vostre domande.**

## LE DOMANDE PIÙ FREQUENTI.

### FINANZIAMENTI / CARTA DI CREDITO

#### Come posso comunicare la variazione del mio indirizzo di residenza?

Invia una comunicazione scritta, segnalando il tuo nuovo indirizzo, attraverso una delle modalità alternative riportate nel riquadro in basso.

#### Posso cambiare la banca presso la quale pago la rata del finanziamento?

Sì, basta inviare una comunicazione scritta, indicando le nuove coordinate (nome e cognome dell'intestatario, numero di c/c, codice ABI, codice CAB, codice CIN) attraverso una delle modalità alternative riportate nel riquadro in basso.

#### E se sul mio estratto conto bancario non trovo l'addebito della rata?

Contatta il nostro Ufficio RID al Numero 02-33027560 per verificare l'esattezza delle tue coordinate bancarie o la motivazione del mancato incasso.

#### Ho smarrito i Bollettini Postali, come posso fare?

Puoi richiedere un nuovo carnet di bollettini inviando una comunicazione scritta attraverso una delle modalità alternative riportate nel riquadro in basso.

#### Vorrei avere un conteggio di estinzione anticipata, è possibile?

Invia una richiesta scritta di conteggio di estinzione anticipata attraverso una delle modalità alternative riportate nel riquadro in basso.

#### Il mio commercialista mi chiede una certificazione delle spese e degli interessi legati al finanziamento, è possibile averla?

Sì, è sufficiente inviare una comunicazione scritta attraverso una delle modalità alternative riportate nel riquadro in basso.

#### Ho necessità di sostenere una spesa improvvisa ma ho già in corso il finanziamento auto, come posso fare?

Contatta il nostro Ufficio Prestiti Personali al Numero Verde 800-011670, via Fax al Numero Verde 800-610251, via e-mail all'indirizzo [direct@vwbank.it](mailto:direct@vwbank.it) e insieme troveremo la forma di finanziamento che più soddisfa le tue esigenze. In molti casi è possibile conglobare il vecchio finanziamento con il nuovo, per consentirti di continuare a pagare una sola rata al mese.

#### Avrei bisogno di un mezzo di pagamento Sicuro, Flessibile e Vantaggioso: a chi mi posso rivolgere?

La Carta di Credito VISA Volkswagen Bank è sicura grazie al nuovo microchip non clonabile, flessibile nei rimborsi, con possibilità di effettuarli in un'unica soluzione o in rate mensili, e vantaggiosa, in quanto prevede numerose agevolazioni come: rifornimento di carburante esente da commissioni, polizza assicurativa a tutela dei beni acquistati, assistenze per veicoli e abitazioni, consulenze sanitarie e molte altre caratteristiche. Contatta il nostro Servizio Direct Marketing al Numero Verde 800-011670, via Fax al Numero Verde 800-610251, via e-mail all'indirizzo [direct@vwbank.it](mailto:direct@vwbank.it). Saremo a tua disposizione per ogni informazione.

### ASSICURAZIONI

La mia assicurazione mi chiede l'autorizzazione di Volkswagen Bank ad adeguare i valori massimali del veicolo, ho bisogno di uno svincolo assicurativo oppure ho deciso di cambiare la compagnia

#### assicurativa?

È sufficiente inviarci una comunicazione scritta, segnalando, in caso di variazione di compagnia assicurativa, gli estremi della nuova compagnia (nome della Società, agenzia, indirizzo, numero di fax, eventuale persona di riferimento) attraverso una delle modalità alternative riportate nel riquadro in basso. Ti invitiamo inoltre a verificare le nostre tariffe e le nostre coperture; scoprirai in molti casi che la polizza offerta da Volkswagen Bank è la più completa e la più conveniente.

#### Devo rinnovare l'assicurazione, Volkswagen Bank mi può aiutare?

Contatta il nostro Servizio Direct Marketing al Numero Verde 800-011670, via fax al Numero Verde 800-610251, via e-mail all'indirizzo [direct@vwbank.it](mailto:direct@vwbank.it) e saremo lieti di illustrarti le molteplici coperture assicurative che la nostra società può offrirti.

#### Ho subito un Sinistro Totale o il Furto del mio veicolo, cosa devo fare?

Contatta il nostro Servizio sinistri totali/furti al Numero 02-33027533; saremo subito a tua disposizione per darti la nostra consulenza e per aiutarti ad espletare le necessarie formalità nei confronti dell'assicurazione. Se l'assicurazione Furto/incendio è sottoscritta con Volkswagen Bank, la documentazione da predisporre è particolarmente snella; tutte le pratiche vengono espletate direttamente dal Servizio sinistri totali/furti (contattabile al numero di cui sopra), ed in tempi decisamente brevi viene liquidato l'importo dell'indennizzo, sulla base di una valutazione dell'autovettura particolarmente favorevole. Se l'assicurazione stipulata con Volkswagen Bank è "Valore a nuovo", viene indennizzato l'intero valore assicurato alla data d'immatricolazione dell'auto, comprensivo degli accessori, al netto dello scoperto. L'ufficio da contattare è sempre il medesimo.

#### Ho sottoscritto un'assicurazione Furto/Incendio o Furto/Incendio/Kasko con Volkswagen Bank e ho subito un sinistro parziale (atti vandalici rottura cristalli - danni kasko - etc.)?

Contatta il Call Center RAS al Numero Verde 800-820021 e un operatore sarà a disposizione per attivare la procedura di apertura del sinistro.

### PER CONTATTARCI

Via fax al Numero 02.39216000

Per corrispondenza al Servizio Relazioni con la Clientela di Volkswagen Bank GmbH, Via Petitti, 15 20149 Milano

Via e-mail all'indirizzo [clienti@vwbank.it](mailto:clienti@vwbank.it)

Via SMS al 334.6665616