



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 nel più breve tempo possibile**, 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-perite.it**

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



## Contatti utili sempre disponibili!

Ritaglia e conserva nel libretto di manutenzione della tua auto.



[www.vwbank-perite.it](http://www.vwbank-perite.it)



[clienti@vwbank.it](mailto:clienti@vwbank.it)



Fax 02.39216000



Sms 334.6656616 (max 160 caratteri)



Per corrispondenza a:  
Volkswagen Bank - Servizio Relazioni  
con la Clientela, Via Petitti 15, 20149 Milano



Telefono 02.330271

Volkswagen Bank  
Via C.I. Petitti, 15  
20149 Milano

[www.volkswagenbank.it](http://www.volkswagenbank.it)

**Rispondiamo alle tue domande.**



## Tutti i servizi

- **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 **Contatti**.
- **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, codice IBAN) attraverso una delle modalità alternative riportate nel riquadro **Contatti**.
- **Non trovo l'addebito della rata sul mio c/c**  
Contatta il nostro Ufficio RID ai numeri 02.33027347 e 02.33027348 per verificare l'esattezza delle tue coordinate bancarie o la motivazione del mancato incasso.

## Finanziamenti/Leasing

- **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 **Contatti**.
- **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 **Contatti**.
- **Sono interessato ad un finanziamento non legato all'auto**  
Contatta il nostro ufficio 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 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.

- **Ho sottoscritto un LEASING: devo pagare io la tassa di proprietà dell'auto?**  
Non occorre: al pagamento delle tasse di proprietà provvede Volkswagen Bank, alle scadenze previste, per tutta la durata del leasing. Il relativo importo ti verrà riaddebitato tramite RID, e regolarmente fatturato, sul primo canone successivo in pagamento.
- **Ho sottoscritto un LEASING: posso ricevere le fatture dei canoni via e-mail?**  
È possibile scaricare le fatture leasing online: vai al sito [www.vwbank-perse.it](http://www.vwbank-perse.it), area leasing, e registrati per il servizio.
- **Vorrei variare la data di addebito e/o la modalità di pagamento del mio finanziamento.**  
È sufficiente inviare una comunicazione scritta, specificando il dettaglio del cambiamento richiesto (data/modalità), attraverso uno dei canali di comunicazione riportati nel riquadro **Contatti**.
- **Il mio finanziamento si avvicina alla maxirata finale/ Il mio leasing si avvicina al riscatto: posso rifinanziare l'importo dell'ultimo pagamento?**  
È possibile dilazionare ulteriormente sia le maxirate finali, sia i riscatti dei leasing: per informazioni e preventivi puoi contattare il numero 02.330271, oppure inviare una e-mail a [clienti@vwbank.it](mailto:clienti@vwbank.it)
- **Ho deciso di vendere l'auto e il mio acquirente vuole farsi carico del finanziamento: è possibile?**  
Il tuo acquirente può subentrare nel finanziamento o leasing in corso: contattaci attraverso una delle modalità alternative riportate nel riquadro **Contatti**. La richiesta è soggetta a valutazione da parte di Volkswagen Bank.

## 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?**  
Chiama immediatamente il nostro Servizio Sinistri Totali e Furti al numero 02.330276961: siamo a tua disposizione per offrirti la necessaria assistenza e consulenza in questa circostanza. In più, se hai sottoscritto la polizza Incendio e Furto con Volkswagen Bank, il Servizio Sinistri Totali e Furti porterà a termine per te tutte le pratiche.
- **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 Allianz Spa al Numero Verde 800.820021 e un operatore sarà a disposizione per attivare la procedura di apertura del sinistro.

## Carta di Credito

- **Vorrei maggiori informazioni sulla Carta di Credito/ desidero sottoscrivere la vostra Carta di Credito**  
Contatta il ns Ufficio Direct Marketing al Numero Verde 800.011670, e-mail [direct@vwbank.it](mailto:direct@vwbank.it) per tutte le informazioni relative alla carta di credito
- **Ho ricevuto la Carta: cosa devo fare per attivarla?**  
È sufficiente chiamare il Numero Verde 800.086882 e seguire poche semplici istruzioni
- **Ho smarrito la Carta, cosa devo fare?**  
Chiama subito il Numero Verde 800.822056 per bloccare la carta. Successivamente segnalaci lo smarrimento comunicando ad uno dei recapiti riportati nel riquadro **Contatti** di questo pieghevole.
- **Sono vittima di una frode sulla mia carta: cosa devo fare?**  
Innanzitutto provvedi al blocco della carta, chiamando il Numero Verde 800.822056. Successivamente segnalaci la problematica comunicando ad uno dei recapiti riportati nel riquadro **Contatti** di questo pieghevole.
- **Ho smarrito il PIN della Carta: cosa devo fare?**  
È sufficiente che ci inoltri la richiesta di ristampa del PIN, allegando la copia della tua carta di identità: segnalaci la problematica comunicando ad uno dei recapiti riportati nel riquadro **Contatti** di questo pieghevole.
- **Vorrei variare la modalità di pagamento da rateale a saldo o viceversa**  
È sufficiente inviare una richiesta scritta via fax al Numero Verde 800.610251: dal mese successivo a quello in cui avviene la richiesta riceverai l'addebito secondo la nuova modalità prescelta.
- **Vorrei variare la rata minima mensile (solo carte con pagamento rateale)**  
È sufficiente inviare una richiesta scritta via fax al Numero Verde 800.610251, specificando l'importo minimo fisso che desideri pagare.

