

RENDICONTO ANNUALE GESTIONE RECLAMI BMW BANK GMBH SUCCURSALE ITALIANA.

GENNAIO 2024.

SF6-S-IT-2

PREMESSE

Il presente documento viene predisposto in ottemperanza alle disposizioni di Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e ss.mm. e ii. in tema di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti", le quali prevedono che annualmente venga redatto, da parte degli intermediari bancari e finanziari, un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami.

BMW Bank si impegna a gestire i reclami con la massima attenzione, per individuare con tempestività le cause che hanno provocato il disagio del Cliente ed avviare le opportune azioni correttive.

Si definisce "reclamo" ogni atto con cui un Cliente, chiaramente identificabile, contesta in forma scritta alla banca un suo comportamento, anche omissivo, o più in generale l'operato dell'intermediario.

Nel corso del 2023 la BMW Bank GmbH – Succursale Italiana ha registrato **216** reclami provenienti dalla clientela. I reclami sono stati gestiti, in media, in 10 giorni dalla data di ricezione.

Nella tabella che segue vengono indicate le principali informazioni relative ai reclami registrati e gestiti nell'anno **2023**, relativi a contratti di Leasing e Finanziamento.

SITUAZIONE GENERALE GESTIONE RECLAMI 2023.

Macro Categoria reclamo	Dettaglio principali tematiche oggetto di reclamo per il 2023	Nr. reclami ricevuti e gestiti nel 2023	Nr. reclami ricevuti e gestiti nel 2022
Amministrazione	Anomalia registrazione Area Riservata Clienti, Errata segnalazione in Centrale Rischi, Operato del Customer Interaction Center, Mancata segnalazione insoluto, Aggancio SEPA, Errore doppio addebito della rata del finanziamento, Variazione data di addebito del finanziamento, Anomalia bollo pagato, Mancata pubblicazione di documenti in Area Riservata.	154	207
Recupero Crediti	Gestione recupero credito da parte società esterne.	4	6
Prodotti assicurativi distribuiti da BMW Bank	Tempistiche e importi liquidazione sinistri, Operato compagnia.	6	13
Prodotti assicurativi non distribuiti da BMW Bank		3	3
Operato rete distributiva	Processo di gestione finale del contratto, Inserimento di dati contrattuali errati, Completezza delle informazioni relative a costi contrattuali (es: spese incasso), Informazioni non corrette relative alla polizza assicurativa distribuita da BMW Bank.	35	29
Gestione chiusura contratto finanziario	Processo di chiusura contrattuale, operato Customer Interaction Center	13	15
Altro	Antitrust, Wrapping	1	5
Totale		216	278

EVIDENZE SUI RECLAMI 2023

Si precisa che i reclami sono stati raggruppati in Macro Categorie al fine di permetterne una più semplice lettura.

L'anno 2023 ha registrato una riduzione del 22% dei reclami (216) rispetto al totale dei reclami registrati nel 2022 (278).

In particolare si evidenzia un calo dei reclami all'interno della macro-area **Amministrazione** connesso ad una riduzione delle seguenti casistiche:

- **Errata segnalazione in Centrale Rischi** (30 reclami nel corso 2023 vs 45 registrati ne 2022);
- **Operato del servizio Relazione Clienti** relativo alla corretta gestione da parte del Operatore che risponde alle richieste dei clienti nei canali telefonico e email (12 reclami nel corso del 2023 vs 6 registrati nel 2022);
- **Doppio addebito della rata del finanziamento** (4 reclami nel corso del 2023 vs 10 registrati nel 2022).

Al contempo **si evidenzia un leggero incremento dei reclami** nella macro-area **Operato Dealer** principalmente riconducibile ad un:

- Inserimento errato dei dati cliente da parte del Dealer nei sistemi della Scrivente (eg.: anagrafica, targa, ecc.).

Non sono inoltre stati registrati reclami relativi ad eventuali attività di offerta dei prodotti di credito non in linea con le aspettative della clientela.

PROCEDURA E FORMA DI INOLTRO RECLAMI.

Per ogni contestazione riguardante il Contratto finanziario stipulato con BMW Bank GmbH- Succursale Italiana, il Cliente può presentare un reclamo.

Il reclamo va presentato per iscritto ed inviato all'Ufficio Reclami della Società, attraverso uno dei seguenti canali di comunicazione:

- raccomandata A/R alla Sede della Società in Via Della Unione Europea n. 4, CAP 20097, San Donato Milanese (MI)
- e-mail a contactcenter.it@bmw.it
- PEC a info.bmwic@bmwcert.it
- Area Riservata** nella sezione **Contattaci** presente nel menu principale

BMW Bank provvederà ad inviare la relativa risposta entro 60 giorni dal ricevimento del reclamo.

Se non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i 60 giorni, il Cliente può presentare ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF).

Per ulteriori informazioni circa la presentazione di Ricorsi all'ABF consultare la specifica guida «Guida all'accesso all'Arbitro Bancario Finanziario» disponibile nella sezione BMW Financial Services → Trasparenza Bancaria presente nel sito www.bmw.it oppure sul sito ABF www.arbitrobancariofinanziario.it