

RENDICONTO ANNUALE GESTIONE RECLAMI

BMW BANK GMBH – SUCCURSALE ITALIANA

2017

**BMW
GROUP**



Rolls-Royce
Motor Cars Limited

PREMESSE

Il presente documento viene predisposto in ottemperanza alle disposizioni di Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e successive modifiche ed integrazioni 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.

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 2017 la BMW Bank GmbH – Succursale Italiana ha registrato 268 Reclami provenienti dalla clientela, i Reclami sono stati gestiti, in media, in 4,30 giorni dalla data di ricezione.

Nella tabella che segue vengono riproposte le principali informazioni relative ai Reclami registrati e gestiti nell'anno 2017, relativi a contratti di Leasing e Finanziamento.

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

SITUAZIONE GENERALE GESTIONE RECLAMI 2017

Macro Categoria reclamo	Dettaglio principali tematiche oggetto di reclamo	Nr. reclami ricevuti e gestiti nel 2017	Nr. reclami ricevuti e gestiti nel 2016 *
Amministrazione	Problemi tecnici flusso SEPA, Spese amministrative di gestione del contratto, contribuzione eventi negativi in Banche Dati (ritardo pagamenti)	120	217
Recupero Crediti	Comportamento società di recupero credito	12	44
Prodotti assicurativi	Contestazione su tempistiche e importo liquidazione danni da parte delle compagnie di assicurazione	38	85
Gestione chiusura contratto finanziario	Contestazione conteggio importi dovuti per chiusura anticipata contratto finanziario	26	57
Operato rete distributiva	Dettaglio informazioni ricevute, ritardi nella consegna del veicolo	63	33
Vizi Veicolo	Contestazione circa difetti tecnici del veicolo finanziato	9	9
Totale		268	445

* Il totale dei reclami 2016 è stato riclassificato in termini di «Macro Categoria reclamo» al fine di fornire una base di confronto omogenea

PROCEDURA E FORMA DI INOLTRO RECLAMI

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

Il reclamo va presentato per iscritto ed inviato **all'Ufficio Reclami della Società.**

Il reclamo può essere inviato con uno dei seguenti canali di comunicazione:

- a mezzo raccomandata A/R alla Sede della Società: Via Della Unione Europea n. 4, CAP: 20097, San Donato Milanese (MI)
- a mezzo fax al n.° 02-516100984
- a mezzo e-mail a contactcenter.it@bmw.it
- a mezzo PEC al seguente indirizzo info.bmwci@bmwcert.it

La Società provvederà ad inviare la relativa risposta, utilizzando il medesimo canale di comunicazione, entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo.

Se non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i 30 giorni il Cliente può presentare ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF).

Ulteriori informazioni circa la presentazione di Ricorsi all'ABF consultare la specifica guida «Guida all'accesso all'Arbitrio Bancario Finanziario» disponibile nella sezione Financial Services → Trasparenza Bancaria del sito web www.bmw.it oppure sul sito ABF www.arbitrobancariofinanziario.it