RENDICONTO ANNUALE GESTIONE RECLAMI BMW BANK GMBH SUCCURSALE ITALIANA

FEBBRAIO 2025

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 2024 la BMW Bank GmbH – Succursale Italiana ha registrato **105** reclami provenienti dalla clientela.

I reclami sono stati gestiti, in media, in 10 giorni dalla data di ricezione.

Nella tabella che segue vengono proposte le principali informazioni relative ai reclami registrati e gestiti nell'anno **2024**, inerenti 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 2024

Macro Categoria reclamo	Dettaglio principali tematiche oggetto di reclamo per il 2024	Nr. reclami ricevuti e gestiti nel 2023	Nr. reclami ricevuti e gestiti nel 2024
Amministrazione	Errata segnalazione in centrale rischi, Operato CIC, Mancata segnalazione insoluto, Aggancio SEPA, disallineamento informazioni Areaweb, variazione iban, altro..	154	53
Recupero Crediti	Gestione recupero credito da parte società esterne	4	-
Prodotti assicurativi distribuiti da BMW Bank	Tempistiche e importi liquidazione sinistri, Operato compagnia (ritardo di gestione/apertura sinistro)	6	7
Prodotti assicurativi **non** distribuiti da BMW Bank		3	6
Operato rete distributiva	Processo di gestione finale del contratto, inserimento dati contrattuali errati, qualità e completezza e tempistiche delle informazioni fornite dai Partner	35	28
Gestione chiusura contratto finanziario	Processo di chiusura contrattuale, gestione CIC, maxirata, altro..	13	11
Altro	Antitrust, Wrapping	1	-
Totale		**216**	**105**

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.bmwcic@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'Arbitrio Bancario Finanziario» disponibile nella sezione Trasparenza Bancaria presente nei seguenti siti https://www.bmw.it/it/topics/servizi-finanziari/financial-services/trasparenza-bancaria.html, https://alphera.it/info/, https://www.mini.it/it_IT/home/finance-and-insurance/area-info/trasparenza-bancaria.html oppure sul sito ABF www.arbitrobancariofinanziario.it