

**BMW
GROUP**



ROLLS-ROYCE
MOTOR CARS LTD

RENDICONTO ANNUALE GESTIONE RECLAMI ANNUALITA' 2025



BMW BANK GMBH - SUCCURSALE ITALIANA.

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 2025 la BMW Bank GmbH – Succursale Italiana ha registrato **287** reclami provenienti dalla clientela.

I reclami sono stati gestiti, in media, in **7** giorni dalla data di ricezione.

Nella tabella che segue vengono proposte le principali informazioni relative ai reclami registrati e gestiti 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 2025.

Macro Categoria reclamo	Dettaglio principali tematiche oggetto di reclamo per il 2025	Nr. reclami ricevuti e gestiti nel 2024	Nr. reclami ricevuti e gestiti nel 2025
Amministrazione	Errata segnalazione in centrale rischi, Operato CIC, addebito errato, errori tecnici in areaweb, altro..	128	72
Recupero Crediti	Gestione recupero credito da parte società esterne	-	-
Prodotti assicurativi distribuiti da BMW Bank	Tempistiche e importi liquidazione sinistri, Operato compagnia (ritardo di gestione/apertura sinistro)	10	10
Prodotti assicurativi non distribuiti da BMW Bank		12	12
Operato rete distributiva	Processo di gestione finale del contratto, gestione consegna, inserimento dati contrattuali errati, qualità e completezza delle informazioni fornite dai Partner	38	36
Gestione chiusura contratto finanziario	Processo di chiusura contrattuale, gestione del processo di perizia	12	18
Altro	Antitrust, Wrapping	-	-
Vizi Veicolo		82	139
Totale		282	287

ESITO GESTIONE RECLAMI.

ESITO RECLAMI	2024	2025
ACCOLTI	128	125
PARZIALMENTE ACCOLTI	1	2
NON ACCOLTI	153	160
TOTALE	282	287

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, 20097, San Donato Milanese (MI)
- ☐ **e-mail** a contactcenter.it@bmw.it
- ☐ **PEC** a info.bmwci@bmwcert.it
- ☐ **Area Riservata** nella sezione Contattaci presente nel menu principale

BMW Bank provvederà ad inviare la relativa risposta entro massimo 60 giorni dal ricevimento del reclamo (15 giorni in caso di reclami in materia di servizi di pagamento).

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 BMW Financial Services → Trasparenza Bancaria presente nel sito www.bmw.it oppure sul sito ABF www.arbitrobancariofinanziario.it