

RENDICONTO ANNUALE GESTIONE RECLAMI

BMW BANK GMBH – SUCCURSALE ITALIANA

2016

**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 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 2016 la BMW Bank GmbH – Succursale Italiana ha registrato n. 445 Reclami provenienti dalla clientela, i Reclami sono stati gestiti, in media, in 5,73 giorni dalla data di ricezione.

Nella tabella che segue vengono riproposte le principali informazioni relative ai Reclami registrati e gestiti nell'anno 2016, relativi a contratti di Leasing e Finanziamento.

Si precisa che i reclami sono stati raggruppati in sub-categorie al fine di permetterne una più semplice lettura.

SITUAZIONE GENERALE GESTIONE RECLAMI 2016

ANNO 2016 (solo reclami scritti)		
CATEGORIA	TEMATICA	NR RECLAMI RICEVUTI E GESTITI
Amministrazione	Segnalazione	34
	Addebiti	146
	Contratto	11
	Società di recupero	44
	Conteggi	9
	VARIE	17
Customer Service	Customer service	12
Dealer/veicolo	Mancata consegna	7
	Operato dealer	33
	Vizi veicolo	4
Documenti amministrativi	Documenti	10
Chiusura Contratto a Scadenza	Chiusura	15
Estinzione anticipata	VARIE	18
Operazioni assicurative	Contestazione conteggi estinti	2
	Contestazione quietanze	39
	Operato CIC BMW	4
	Operato compagnia	10
	Rimborso premio non goduto	5
	VARIE	25
Totale complessivo		445

SITUAZIONE GENERALE GESTIONE RECLAMI 2015

ANNO 2015 (solo reclami scritti)

CATEGORIA	TEMATICA	NR RECLAMI RICEVUTI E GESTITI
Amministrazione	Segnalazione	7
	Addebiti	83
	Contratto	31
	Società di recupero	73
	VARIE	28
Customer Service	Customer service	1
Dealer/veicolo	Mancata consegna	6
	Operato dealer	27
	Vizi veicolo	10
	VARIE	6
Documenti amministrativi	Documenti	5
Chiusura contratto a scadenza	Chiusura	17
Estinzione anticipata	varie	5
Operazioni assicurative	Contestazione conteggi estinti	10
	Contestazione quietanze	45
	Operato CIC BMW	4
	Operato compagnia	40
	Rimborso premio non goduto	7
	VARIE	2
Totale complessivo		407

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