

# RENDICONTO ANNUALE GESTIONE RECLAMI

BMW BANK GMBH – SUCCURSALE ITALIANA

2020

# 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.

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 2020 la BMW Bank GmbH – Succursale Italiana ha registrato 219 Reclami provenienti dalla clientela, i Reclami sono stati gestiti, in media, in **20,6** giorni dalla data di ricezione.

Nella tabella che segue vengono riproposte le principali informazioni relative ai Reclami registrati e gestiti nell'anno 2020, 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 2020

Macro Categoria reclamo	Dettaglio principali tematiche oggetto di reclamo	Nr. reclami ricevuti e gestiti nel 2020	Nr. reclami ricevuti e gestiti nel 2019
Amministrazione	Problemi tecnici flusso SEPA, contribuzione eventi negativi in Banche Dati (ritardo pagamenti), richieste sospensione pagamenti causa pandemia Covid-19*, identificativo fiscale intestatario contratto	116 (11*)	74
Recupero Crediti	Comportamento società di recupero credito	5	12
Prodotti assicurativi	Contestazione su tempistiche e importo liquidazione danni da parte delle compagnie di assicurazione	28	44
Gestione chiusura contratto finanziario	Contestazione conteggio importi dovuti per chiusura anticipata contratto finanziario, restituzione costi istruttoria pratica	19	19
Operato rete distributiva	Dettaglio informazioni ricevute, ritardi nella consegna del veicolo	41	48
Vizi Veicolo	Contestazione circa difetti tecnici del veicolo finanziato	0	3
Altro	Provvedimento AGCM, Wrapping	10	185
<b>Totale</b>		<b>219</b>	<b>385</b>

# 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](mailto:contactcenter.it@bmw.it)
- a mezzo PEC al seguente indirizzo [info.bmwci@bmwcert.it](mailto:info.bmwci@bmwcert.it)

La Società provvederà ad inviare la relativa risposta, utilizzando il medesimo canale di comunicazione, 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 Financial Services → Trasparenza Bancaria del sito web [www.bmw.it](http://www.bmw.it) oppure sul sito ABF [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it)