

BMW
GROUP



RENDICONTO ANNUALE GESTIONE RECLAMI BMW BANK GMBH SUCCURSALE ITALIANA.

FEBBRAIO 2023.

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 2022 la BMW Bank GmbH – Succursale Italiana ha registrato 278 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 2022, 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 2022.

Macro Categoria reclamo	Dettaglio principali tematiche oggetto di reclamo per il 2022	Nr. reclami ricevuti e gestiti nel 2022	Nr. reclami ricevuti e gestiti nel 2021
Amministrazione	Errata segnalazione in centrale rischi, Aggancio SEPA, Operato CIC, Errori nel nr targa/telaio utilizzati in sede di fatturazione, addebito spese amministrative non dovute	207	118
Recupero Crediti	Gestione recupero credito da parte società esterne	6	7
Prodotti assicurativi distribuiti da BMW Bank	Tempistiche e importi liquidazione sinistri, Operato compagnia	13	38
Prodotti assicurativi <u>non</u> distribuiti da BMW Bank		3	5
Operato rete distributiva	Processo di gestione finale del contratto, inserimento dati contrattuali errati, qualità e completezza informazioni fornite dai Partner	29	33
Gestione chiusura contratto finanziario	Processo di chiusura contrattuale, operato CIC	15	16
Altro	Antitrust, Wrapping	5	-
Totale		278	217

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.bmwic@bmwcert.it
- Area Riservata** dedicati ai Clienti 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 BMW Financial Services → Trasparenza Bancaria presente nel sito www.bmw.it oppure sul sito ABF www.arbitrobancariofinanziario.it