

## **Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2017**

Il rendiconto annuale sui reclami ricevuti viene redatto annualmente in conformità a quanto previsto dalle Disposizioni della Banca d'Italia in tema di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" e successive modifiche ed integrazioni.

Nel corso dell'anno 2017 sono stati ricevuti complessivamente 285 reclami di cui i) 276 reclami (scritti), ii) 9 ricorsi ABF - senza contare nr. 34 richieste generiche (scritte) - , relativi ad operazioni e servizi bancari e finanziari, provenienti dalla clientela, riguardanti BHW Bausparkasse AG, Succursale Italiana.

La gestione dei reclami ha grande rilevanza per BHW Bausparkasse AG, in quanto si tratta di un importante strumento per misurare la soddisfazione del cliente, monitorando il grado di servizio offerto e individuando le aree di miglioramento, ponendo attenzione a preservare la correttezza della relazione con il cliente.

A far tempo dal 1 luglio 2017 l'attività operativa dell'Ufficio Reclami è stata esternalizzata presso Cerved Credit Management Group che ha messo a disposizione – in esclusiva - una struttura dedicata al portafoglio BHW composta in gran parte anche da dipendenti ex BHW Bausparkasse AG, Succursale Italiana.

Presso BHW Bausparkasse AG Succursale Italiana è presente il Responsabile dell'Ufficio con poteri di decisione e coordinamento della struttura operativa esternalizzata. L'Ufficio Reclami – così strutturato ed organizzato - svolge a pieno ed in linea con i migliori standard di mercato il compito di assicurare una gestione attenta e puntuale dei reclami, come previsto dalla normativa di settore. Le principali procedure e le direttive vincolanti per tutti gli addetti interessati sono contenute nel Manuale dei Reclami, che ha lo scopo di costituire un valido supporto nella gestione operativa.

I reclami possono essere inoltrati in forma scritta all'Ufficio Reclami nei seguenti modi:

Il Cliente può presentare un reclamo a BHW Bausparkasse AG, direttamente o per il tramite di Cerved Credit Management Group, - eventualmente compilando anche il Modulo di Reclamo disponibile sul sito [www.bhw.it](http://www.bhw.it) - inoltrandolo con le seguenti modalità:

### **1. a mezzo posta raccomandata all'indirizzo:**

BHW Bausparkasse AG  
Ufficio Reclami  
c/o Cerved Credit Management Group  
Viale del Lavoro, 35/b  
37135 Verona

### **2. a mezzo posta elettronica all'indirizzo:**

[bhwitalia\\_ufficio\\_reclami@legalmail.it](mailto:bhwitalia_ufficio_reclami@legalmail.it)

**3. a mezzo fax ai seguenti numeri:**

Fax +39 045 8251 499 / 477

Si precisa inoltre che l'Ufficio Reclami, per il tramite di Cerved Credit Management Group, è raggiungibile telefonicamente ai seguenti numeri:

Tel.: +39 045 8251 444 / 461

da Lunedì a Venerdì con orario: 09.00 – 12.30 / 14.00 – 17.00 (venerdì fino alle 16.00).

Quanto alle tempistiche di riscontro alla clientela BHW Bausparkasse AG, Succursale Italiana risponderà:

entro 30 giorni dalla ricezione;

entro 90 giorni dalla ricezione nel caso venga anche richiesta specifica documentazione ai sensi dell'articolo 119 del Testo Unico Bancario.

Ad ogni buon conto qualora il cliente non si ritenesse soddisfatto o non abbia ricevuto risposta entro i termini previsti, prima di ricorrere alla magistratura competente, potrà rivolgersi al sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie presentando ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario.

Il modulo per il ricorso è disponibile sul sito web: [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it) e presso tutte le Filiali di Banca d'Italia.

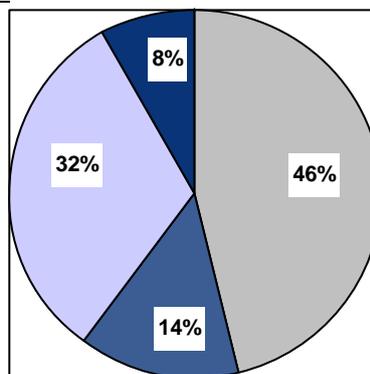
Qualora il reclamo risultasse fondato, l'Ufficio Reclami comunica alla clientela le iniziative che la Banca si impegna ad assumere.

Qualora il reclamo risultasse infondato, l'Ufficio Reclami fornisce un'esauriente illustrazione delle motivazioni relative al mancato accoglimento dello stesso.

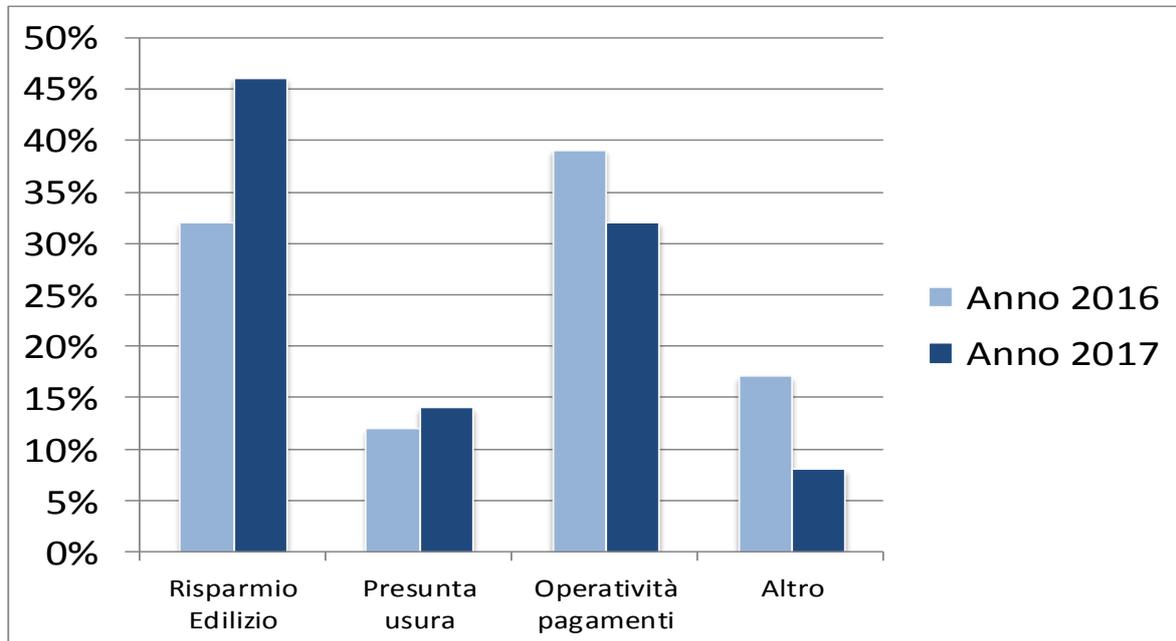
Come sopra evidenziato, nel 2017 sono stati registrati complessivamente 285 nuovi reclami, compresi i ricorsi della Clientela all'ABF - oltre nr. 34 richieste generiche della clientela che non vengono computate.

Tutti i reclami riguardano la tipologia di cliente "privato".

Analisi dei reclami della Clientela censiti nel 2017 (Tot. nr. 285 = 100%) ripartizione in percentuale per cause di reclamo:



■ Risparmio Edilizio	■ Presunta usura
■ Operatività pagamenti e documenti	■ Altri



**Raffronto con l'anno 2016:**

*Rispetto al 2016 si registra prevalentemente un'aumentata attività relativamente ai reclami riferiti alla causale "Risparmio Edilizio" in quanto sono aumentate le richieste di restituzione del diritto di stipula, che viene ad oggi rimborsato secondo quanto accordato con la Banca d'Italia (e in conformità con la decisione del Collegio di coordinamento dell'ABF) nel corso dell'anno 2017 in attesa delle pronunce sul punto da parte della magistratura competente.*

*Sono diminuiti i casi di reclamo inerenti all'operatività dell'ufficio portafoglio client "Operatività pagamenti", riferiti a richieste di spiegazioni sui conteggi, informazioni su rate, debito residuo, piani di ammortamento ecc.. è infine diminuita (di oltre il 50%) la categoria "Altro". Rimangono stabili i reclami riguardanti la presunta usura per quale segnaliamo che BHW ha fino ad ora vinto tutti i giudizi nei quali è stata chiamata in causa (sia civili sia penali).*