

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2018

Il rendiconto annuale sui reclami ricevuti viene redatto annualmente in conformità a quanto previsto dalle Disposizioni della Banca d'Italia del 29.07.2009 in tema di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" e successive modifiche ed integrazioni – Provvedimento della Banca d'Italia del 15.07.2015.

Nel corso dell'anno 2018 sono stati ricevuti 422 reclami e 6 ricorsi ABF, relativi ad operazioni e servizi bancari e finanziari, provenienti dalla Clientela, riguardanti BHW Bausparkasse AG, Succursale Italiana. Nel corso dell'anno 2018 sono state inoltre ricevute nr. 13 richieste generiche scritte.

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

A far tempo dal 01.07.2017 l'attività operativa dell'Ufficio Legale e Reclami è stata esternalizzata presso Cerved Credit Management Group che ha messo a disposizione una struttura dedicata al portafoglio BHW.

Presso BHW è presente – quale Risorsa interna – il Responsabile dell'Ufficio Legale e Reclami con poteri di responsabilità e decisione e coordinamento della struttura operativa esternalizzata. L'Ufficio Legale e Reclami – così come strutturato e 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 Operativo 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:

- ✓ tramite raccomandata, o A/R, o per corrispondenza ordinaria all'indirizzo: Ufficio Reclami BHW Bausparkasse AG, Succursale Italiana, Viale del Lavoro, 35/B, 37135 Verona
- ✓ via fax al n. 045 8251 499 / 477
- ✓ per e-mail (PEC) all'indirizzo bhwitalia_ufficio_reclami@legalmail.it

Si precisa inoltre che l'Ufficio Legale e Reclami - per il tramite di Cerved Credit Management Group - è raggiungibile telefonicamente ai seguenti numeri ed orari:

Tel. 045 8251 461 / 402 dal Lunedì al Venerdì (9:00-12:30 / 14:00 – 17:00)
(Venerdì fino alle ore 16:00)

Se il reclamo è ritenuto fondato, l'Ufficio Reclami comunica le iniziative che la Banca si impegna ad assumere.

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

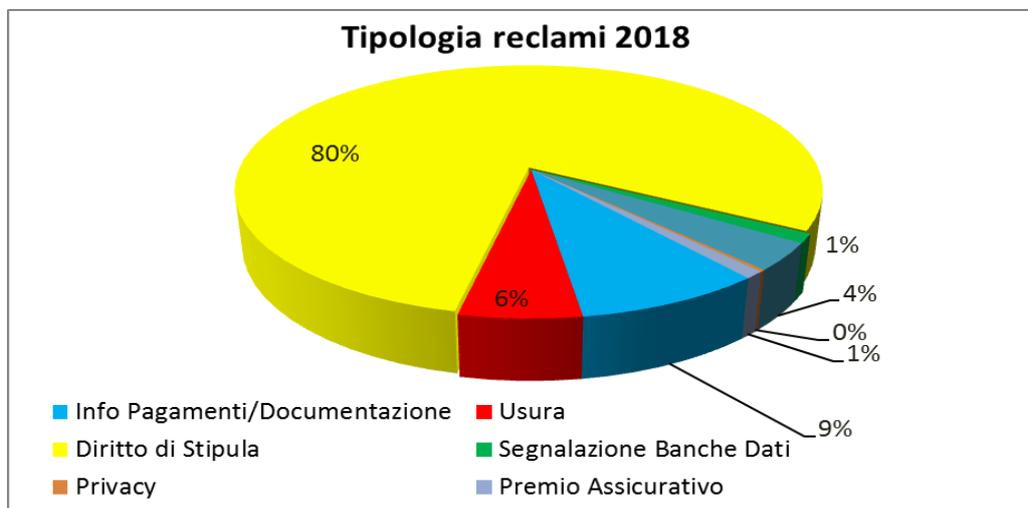
Si ricorda che, qualora il cliente non fosse soddisfatto della risposta, prima di adire la magistratura ordinaria, può presentare ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario. Il modulo per il ricorso è disponibile sul sito web: www.arbitrobancariofinanziario.it e presso tutte le Filiali della Banca d'Italia.

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

Analisi dei reclami della Clientela censiti nel 2018 – ripartizione in percentuale per cause di reclamo:

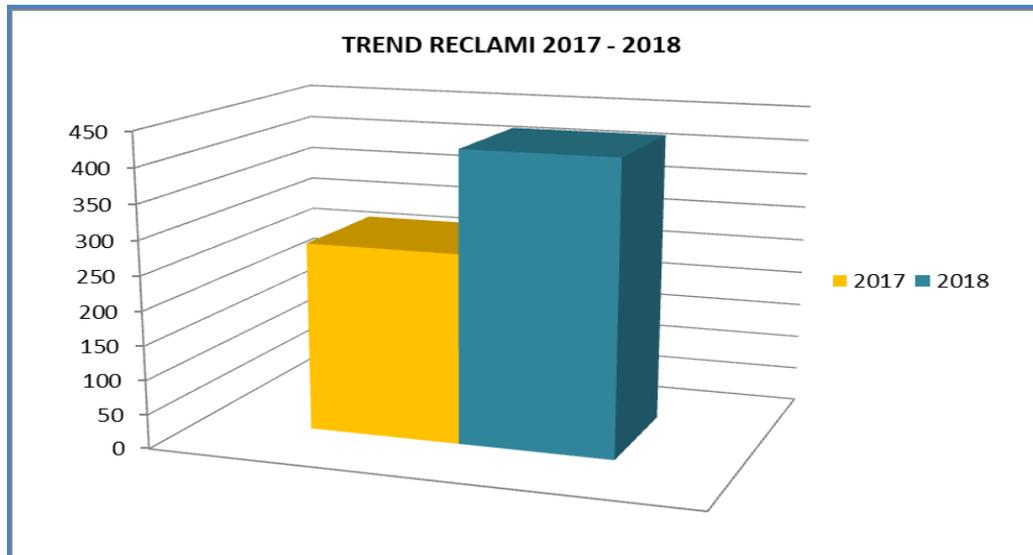
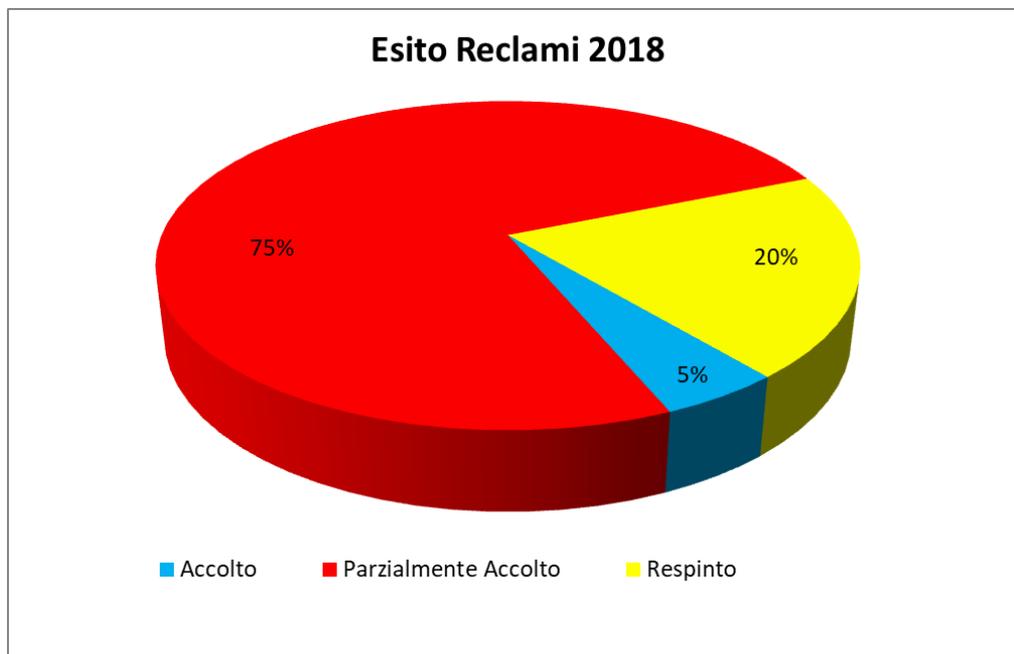
L'area maggiormente rappresentata è quella relativa al tema "diritto di stipula" per cui sono stati ricevuti 336 reclami (pari al 80% sul totale); seguono reclami relativi al tema "info pagamenti e documentazione" per il quale sono stati registrati 37 reclami (pari al 9% sul totale) e reclami relativi al tema "usura" per il quale sono stati registrati 24 reclami (corrispondenti al 6% sul totale); i restanti 25 reclami hanno invece riguardato tematiche varie quali segnalazione banche dati, premio assicurativo, privacy e condizioni contrattuali.

Si precisa che BHW – su indicazione della Banca di Italia del 26.07.2017 – provvede a classificare tra i reclami le richieste di retrocessione del diritto di stipula.



Evoluzione dei reclami per diritto di stipula 2016 - 2018

	2016	2017	2018
Totale reclami	234	276	422
Altra tipologia	179	150	86
Diritto di stipula (#)	55	126	336
Incremento (%)		129%	167%
Diritto di stipula (%)	24%	46%	80%

Confronto con l'anno precedente**Esito reclami 2018**

La voce parzialmente accolti si riferisce alle richieste di retrocessione del diritto di stipula poiché la banca lo retrocede sempre con riserva di ripetizione nei confronti della clientela e poiché non riconosce eventuali richieste relative alla corresponsione di spese legali in aggiunta .