



**BHW Bausparkasse AG**  
**BHW Italien**  
**Ufficio Legale | Reclami**

BHW Bausparkasse AG · Galleria Stella, 4 · 39100 Bolzano

A tutti gli interessati

Ns. Riferimento NITAIK GLA | Head of Legal  
Telefono +39 0471 255 400  
Telefax +39 0471 429 995

Mail [gaetano.lattanzi@bhw.de](mailto:gaetano.lattanzi@bhw.de)  
Data 3 febbraio 2020  
Vostro contratto BHW N.A.

## Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2019

Egregi Signori,

il rendiconto annuale sui reclami ricevuti da codesto Istituto di Credito 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 2019 sono stati ricevuti nr. 406<sup>1</sup> reclami e nr. 7 ricorsi Arbitro Bancario Finanziario ("ABF"), relativi ad operazioni e servizi bancari e finanziari, provenienti dalla Clientela, riguardanti BHW Bausparkasse AG, Succursale Italiana ("BHW"). Nel corso dell'anno 2019 sono state inoltre ricevute nr. 4 richieste scritte generiche.

La gestione dei reclami rappresenta per BHW 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 1.7.2017 l'attività operativa dell'Ufficio Legale e Reclami è stata esternalizzata presso Cerved Credit Management Group ("CCMG") – società facente parte del gruppo quotato Cerved <https://company.cerved.com/it/struttura-del-gruppo> - che ha messo a disposizione una struttura dedicata al portafoglio BHW.

---

<sup>1</sup> Si precisa che BHW – su indicazione della Banca di Italia del 26.7.2017 – provvede a classificare tra i reclami anche le richieste di retrocessione del diritto di stipula. Nello specifico, si rappresenta che nel corso del 2019 BHW ha ricevuto 314 reclami e 92 richieste inerenti il diritto di stipula.

BHW Bausparkasse AG (Società per Azioni di Diritto Tedesco)  
appartenente al Gruppo DB Privat- und Firmenkundenbank AG  
(Società per Azioni di Diritto Tedesco)  
soggetta all'attività di direzione e coordinamento di

Deutsche Bank Aktiengesellschaft  
(Società per Azioni di Diritto Tedesco), Frankfurt  
Sede sociale: Lubahnstraße 2, D-31789 Hameln  
Succursale Italiana:  
Galleria Stella, 4, I-39100 Bolzano

Telefono: 0471 255 400  
Telefax: 0471 429 995  
e-mail: [info-italia@bhw.de](mailto:info-italia@bhw.de)  
PEC: [mutuogermania@legalmail.it](mailto:mutuogermania@legalmail.it)  
[bhwtalia\\_ufficio\\_reclami@legalmail.it](mailto:bhwtalia_ufficio_reclami@legalmail.it)  
Internet: [www.bhw.it](http://www.bhw.it)  
Internet: [www.bhw.de](http://www.bhw.de)  
Si riceve previo appuntamento

Capitale sociale  
Euro 204.516.752,48  
Iscr. Reg. Imprese  
BZ N. 01666200215  
Cod.Fisc./Part. IVA  
01666200215

Aderente all'Ente per il Risarcimento  
delle Banche Tedesche  
Entschädigungseinrichtung deutscher  
Banken GmbH - Berlino (Germania)  
Iscr. all'Albo delle Banche presso  
presso Banca d'Italia:  
Matricola 5355 e Codice 3073.4

Presso BHW è presente – quale Risorsa interna – il Responsabile dell’Ufficio Legale e Reclami con poteri di responsabilità, decisione e coordinamento della struttura operativa esternalizzata presso CCMG.

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 / 825 1477

✓ per e-mail (PEC) all’indirizzo [bhwitalia\\_ufficio\\_reclami@legalmail.it](mailto:bhwitalia_ufficio_reclami@legalmail.it)

Si precisa inoltre che l’Ufficio Legale e Reclami - per il tramite di CCMG, è raggiungibile telefonicamente ai seguenti numeri ed orari:

Tel. 045 8251 444/461 dal Lunedì al Venerdì (9-12,30 / 14 – 17)

Si precisa che la Banca:

- se il reclamo è ritenuto fondato comunica al reclamante le iniziative che si impegna ad assumere;
- se il reclamo è ritenuto infondato fornisce un’esauriente illustrazione delle motivazioni relative al mancato accoglimento dello stesso.

Si ricorda che, qualora il cliente non fosse soddisfatto del suddetto riscontro, prima di adire la magistratura ordinaria competente, può presentare 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 della Banca d’Italia.

Tutti i reclami riguardano la tipologia di cliente “privato”.

BHW Bausparkasse AG (Società per Azioni di Diritto Tedesco)  
appartenente al Gruppo DB Privat- und Firmenkundenbank AG  
(Società per Azioni di Diritto Tedesco)  
soggetta all’attività di direzione e coordinamento di

Deutsche Bank Aktiengesellschaft  
(Società per Azioni di Diritto Tedesco), Frankfurt  
Sede sociale: Lubahnstraße 2, D-31789 Hameln  
Succursale Italiana:  
Galleria Stella, 4, I-39100 Bolzano

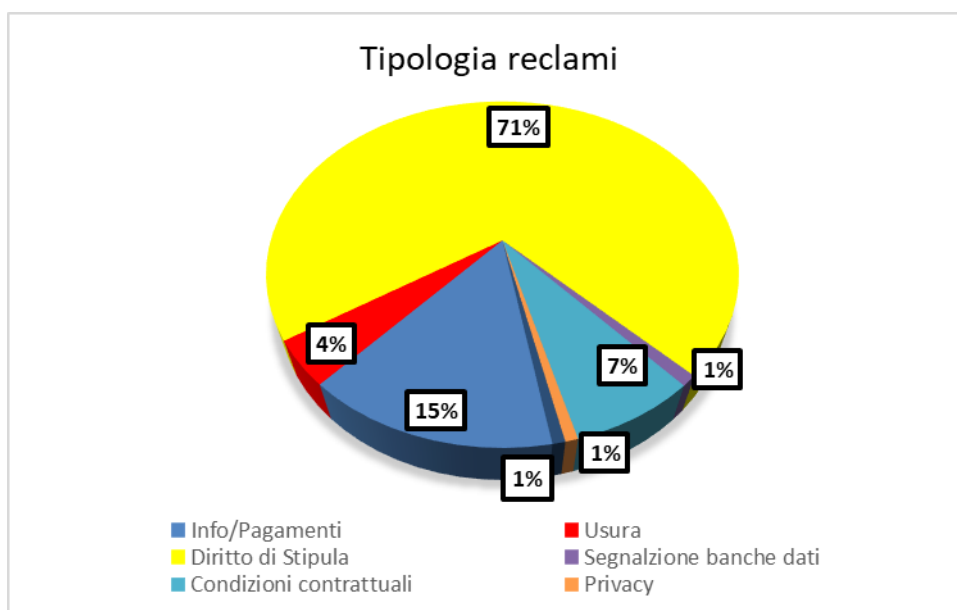
Telefono: 0471 255 400  
Telefax: 0471 429 995  
e-mail: [info-italia@bhw.de](mailto:info-italia@bhw.de)  
PEC: [mutuogermania@legalmail.it](mailto:mutuogermania@legalmail.it)  
[bhwitalia\\_ufficio\\_reclami@legalmail.it](mailto:bhwitalia_ufficio_reclami@legalmail.it)  
Internet: [www.bhw.it](http://www.bhw.it)  
Internet: [www.bhw.de](http://www.bhw.de)  
Si riceve previo appuntamento

Capitale sociale  
Euro 204.516.752,48  
Iscr. Reg. Imprese  
BZ N. 01666200215  
Cod.Fisc./Part. IVA  
01666200215

Aderente all’Ente per il Risarcimento  
delle Banche Tedesche  
Entschädigungseinrichtung deutscher  
Banken GmbH - Berlino (Germania)  
Iscr. all’Albo delle Banche presso  
presso Banca d’Italia:  
Matricola 5355 e Codice 3073.4

## **Analisi\* dei reclami della Clientela censiti nel 2019 – ripartizione in percentuale per cause di reclamo:**

L'area maggiormente rappresentata è quella relativa al tema "diritto di stipula" per cui sono stati registrati nr. 290<sup>2</sup> reclami (pari al 71% sul totale); seguono reclami relativi al tema "info pagamenti e documentazione" per il quale sono stati registrati nr. 59 reclami (pari al 15% sul totale) e reclami relativi al tema "usura" per il quale sono stati registrati nr. 17 reclami (corrispondenti al 4% sul totale); i restanti nr. 40 reclami hanno invece riguardato tematiche varie quali segnalazione presso banche dati, premio assicurativo, privacy e condizioni contrattuali.



2 Secondo la metodologia di classificazione di cui al punto 1 per i quali sono pervenuti 198 reclami per diritto di stipula e 92 richieste per diritto di stipula

BHW Bausparkasse AG (Società per Azioni di Diritto Tedesco)  
appartenente al Gruppo DB Privat- und Firmenkundenbank AG  
(Società per Azioni di Diritto Tedesco)  
soggetta all'attività di direzione e coordinamento di

Deutsche Bank Aktiengesellschaft  
(Società per Azioni di Diritto Tedesco), Frankfurt  
Sede sociale: Lubahnstraße 2, D-31789 Hameln  
Succursale Italiana:  
Galleria Stella, 4, I-39100 Bolzano

Telefono: 0471 255 400  
Telefax: 0471 429 995  
e-mail: [info-italia@bhw.de](mailto:info-italia@bhw.de)  
PEC: [mutuogermania@legalmail.it](mailto:mutuogermania@legalmail.it)  
[bhwwitalia\\_ufficio\\_reclami@legalmail.it](mailto:bhwwitalia_ufficio_reclami@legalmail.it)  
Internet: [www.bhw.it](http://www.bhw.it)  
Internet: [www.bhw.de](http://www.bhw.de)  
Si riceve previo appuntamento

Capitale sociale  
Euro 204.516.752,48  
Iscr. Reg. Imprese  
BZ N. 01666200215  
Cod.Fisc./Part. IVA  
01666200215

Aderente all'Ente per il Risarcimento  
delle Banche Tedesche  
Entschädigungseinrichtung deutscher  
Banken GmbH - Berlino (Germania)  
Iscr. all'Albo delle Banche presso  
presso Banca d'Italia:  
Matricola 5355 e Codice 3073.4

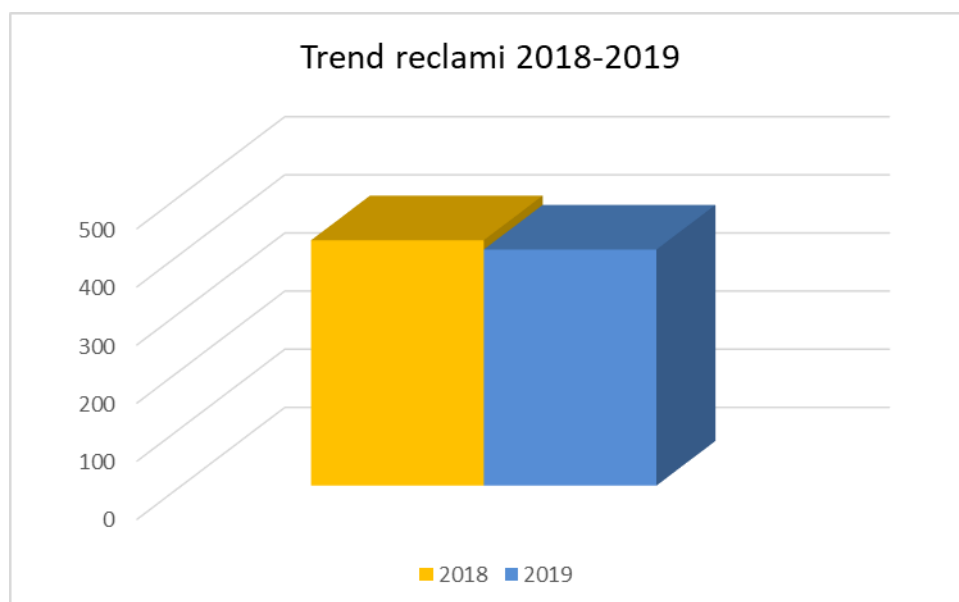
## Evoluzione dei reclami per diritto di stipula 2016 – 2019

Periodo	2016	2017	2018	2019
Totale reclami	234	276	422	406
Delta (#)		42	146	-16
Delta (%)		18%	53%	-4%

Periodo	2016	2017	2018	2019
Diritto di stipula	55	126	336	290
% su totale	24%	46%	80%	71%
Delta (#)		71	210	-46
Delta (%)		129%	167%	-14%

Periodo	2016	2017	2018	2019
Altra tipologia	179	150	86	116
% sul totale	76%	54%	20%	29%
Delta (#)		-29	-64	30
Delta (%)		-16%	-43%	35%

### Confronto con l'anno precedente



BHW Bausparkasse AG (Società per Azioni di Diritto Tedesco)  
appartenente al Gruppo DB Privat- und Firmenkundenbank AG  
(Società per Azioni di Diritto Tedesco)  
soggetta all'attività di direzione e coordinamento di

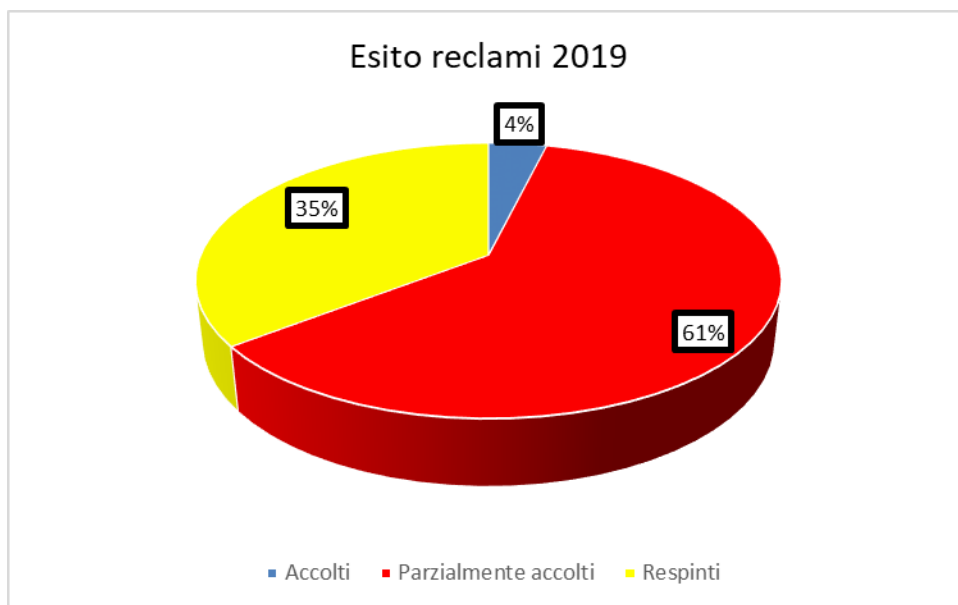
Deutsche Bank Aktiengesellschaft  
(Società per Azioni di Diritto Tedesco), Frankfurt  
Sede sociale: Lubahnstraße 2, D-31789 Hameln  
Succursale Italiana:  
Galleria Stella, 4, I-39100 Bolzano

Telefono: 0471 255 400  
Telefax: 0471 429 995  
e-mail: [info-italia@bhw.de](mailto:info-italia@bhw.de)  
PEC: [mutuogermania@legalmail.it](mailto:mutuogermania@legalmail.it)  
[bhwwitalia\\_ufficio\\_reclami@legalmail.it](mailto:bhwwitalia_ufficio_reclami@legalmail.it)  
Internet: [www.bhw.it](http://www.bhw.it)  
Internet: [www.bhw.de](http://www.bhw.de)  
Si riceve previo appuntamento

Capitale sociale  
Euro 204.516.752,48  
Iscr. Reg. Imprese  
BZ N. 01666200215  
Cod.Fisc./Part. IVA  
01666200215

Aderente all'Ente per il Risarcimento  
delle Banche Tedesche  
Entschädigungseinrichtung deutscher  
Banken GmbH - Berlino (Germania)  
Iscr. all'Albo delle Banche presso  
presso Banca d'Italia:  
Matricola 5355 e Codice 3073.4

## Esito reclami 2019



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.

BHW Bausparkasse AG  
Succursale Italiana  
Gaetano Lattanzi  
( Responsabile Ufficio Legale e Reclami | Procuratore )

\*CCMG che ha elaborato la presente analisi sotto la supervisione di BHW

BHW Bausparkasse AG (Società per Azioni di Diritto Tedesco)  
appartenente al Gruppo DB Privat- und Firmenkundenbank AG  
(Società per Azioni di Diritto Tedesco)  
soggetta all'attività di direzione e coordinamento di

Deutsche Bank Aktiengesellschaft  
(Società per Azioni di Diritto Tedesco), Frankfurt  
Sede sociale: Lubahnstraße 2, D-31789 Hameln  
Succursale Italiana:  
Galleria Stella, 4, I-39100 Bolzano

Telefono: 0471 255 400  
Telefax: 0471 429 995  
e-mail: [info-italia@bhw.de](mailto:info-italia@bhw.de)  
PEC: [mutuogermania@legalmail.it](mailto:mutuogermania@legalmail.it)  
[bhwwitalia\\_ufficio\\_reclami@legalmail.it](mailto:bhwwitalia_ufficio_reclami@legalmail.it)  
Internet: [www.bhw.it](http://www.bhw.it)  
Internet: [www.bhw.de](http://www.bhw.de)  
Si riceve previo appuntamento

Capitale sociale  
Euro 204.516.752,48  
Iscr. Reg. Imprese  
BZ N. 01666200215  
Cod.Fisc./Part. IVA  
01666200215

Aderente all'Ente per il Risarcimento  
delle Banche Tedesche  
Entschädigungseinrichtung deutscher  
Banken GmbH - Berlino (Germania)  
Iscr. all'Albo delle Banche presso  
presso Banca d'Italia:  
Matricola 5355 e Codice 3073.4