

## **Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2023**

Il rendiconto annuale relativo alla gestione dei reclami ricevuti viene redatto in conformità a quanto previsto dalle Disposizioni della Banca d'Italia del 29.07.2009 e successive integrazioni, in tema di *"Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti"*.

Nel corso dell'anno 2023 sono stati ricevuti nr. 65<sup>1</sup> reclami e nr. 4 ricorsi promossi presso l'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), relativi ad operazioni e servizi bancari e finanziari, provenienti dalla Clientela, riguardanti BHW Bausparkasse AG, Succursale Italiana ("BHW").

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, 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 ("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.

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 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.

### **Come inviare un reclamo a BHW Bausparkasse AG**

Il cliente può presentare un reclamo in forma scritta inoltrandolo all'Ufficio Reclami secondo le seguenti modalità:

- ✓ tramite raccomandata A/R o per corrispondenza ordinaria, all'indirizzo:

**BHW Bausparkasse AG - Ufficio Reclami c/o Cerved Credit Management Group srl, Viale dell'Unione Europea, 6A/6B, 20097, San Donato Milanese.**

---

<sup>1</sup> Si precisa che BHW – su indicazione della Banca d'Italia del 26.07.2017 – provvede a classificare tra i reclami anche le richieste di retrocessione del diritto di stipula. Nello specifico, si rappresenta che nel corso del 2023 BHW ha ricevuto 64 reclami e 1 richiesta inerente il diritto di stipula.

- ✓ via fax al seguente n.: +39 045 8251 499;
- ✓ via e-mail o PEC all'indirizzo di posta certificata BHW: [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. 0471255400 dal Lunedì al Venerdì: 9:00 -12:30 / 14:00 – 17:00 (Venerdì, sino alle 16:00).

### **Gestione dei reclami**

Nell'ambito della gestione dei reclami, la Banca:

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

Qualora le risposte o le soluzioni individuate dalla Banca non siano ritenute soddisfacenti, il cliente, prima di adire l'Autorità Giudiziaria, può presentare ricorso all'ABF.

Le modalità di invio di un ricorso sono disponibili sul sito web [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it) oppure presso le filiali della Banca d'Italia.

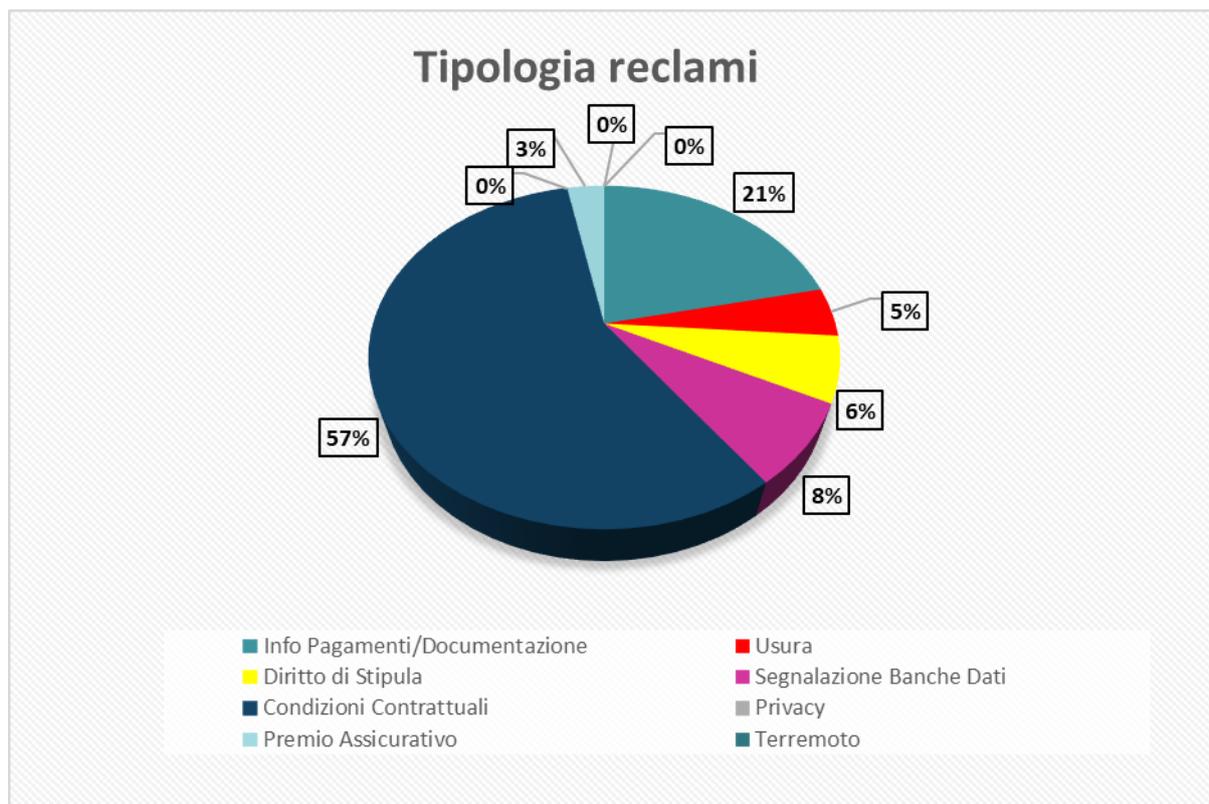
Si precisa altresì che tutti i reclami riguardano la tipologia di cliente "privato".

### **Analisi dei reclami della Clientela censiti nel 2023 – ripartizione in percentuale per cause di reclamo:**

L'area maggiormente rappresentata è quella relativa al tema "condizioni contrattuali" per cui sono stati registrati nr. 37 reclami (pari al 58% sul totale); seguono reclami relativi al tema "info pagamenti/documentazione" per il quale sono stati registrati nr. 14 reclami (pari al 22% sul totale) e reclami relativi al tema "segnalazione Banche dati" per il quale sono stati registrati nr. 5 reclami (corrispondenti al 8% sul totale); i restanti nr. 9 reclami hanno invece riguardato tematiche varie quali: usura, diritto di stipula<sup>2</sup> e premio assicurativo.

---

<sup>2</sup> Secondo la metodologia di cui al punto 1.



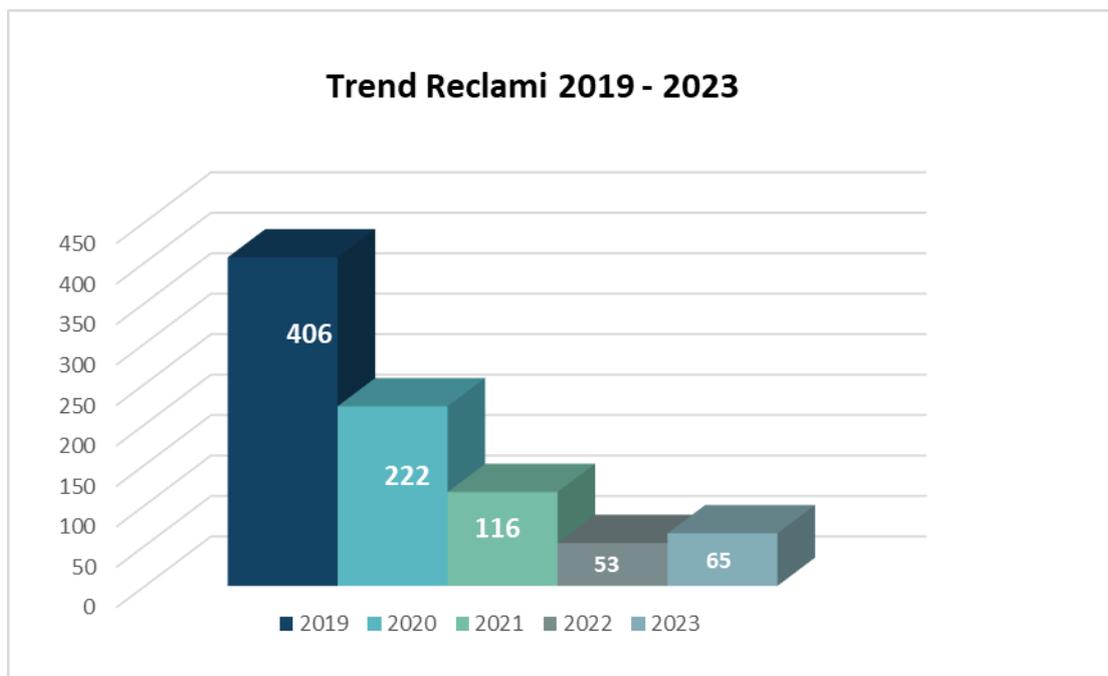
#### ***Evoluzione dei reclami per diritto di stipula 2016 – 2023***

Periodo	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Totale reclami	234	276	422	406	222	116	53	65
Delta (#)		42	146	-16	-184	-106	-63	12
Delta (%)		18%	53%	-4%	-45%	-48%	-54%	23%

Periodo	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Diritto di Stipula	55	126	338	290	98	18	3	4
% sul totale	24%	46%	80%	71%	44%	16%	6%	6%
Delta (#)		71	212	-48	-192	-80	-15	1
Delta (%)		129%	168%	-14%	-66%	-82%	-83%	33%

Periodo	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Altre tipologie	179	150	84	116	124	98	50	61
% sul totale	76%	54%	20%	29%	56%	84%	94%	94%
Delta (#)		-29	-66	32	8	-26	-48	11
Delta (%)		-16%	-44%	38%	7%	-21%	-49%	22%

## Confronto con gli anni precedenti



## Esito reclami 2023

