

## **Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2020**

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 2020 sono stati ricevuti nr. 222<sup>1</sup> reclami e nr. 9 ricorsi inerenti 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 del Lavoro 35/B, 37135 Verona;**
- ✓ via fax ai seguenti nn. : +39 045 8251 499 / 477;
- ✓ via e-mail o PEC all'indirizzo di posta certificata BHW: [bhwitalia\\_ufficio\\_reclami@legalmail.it](mailto:bhwitalia_ufficio_reclami@legalmail.it)

---

<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 2020 BHW ha ricevuto 187 reclami e 35 richieste inerenti il diritto di stipula.

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 461 dal Lunedì al Venerdì (9-12.30 / 14 – 17) – Venerdì fino alle ore 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.

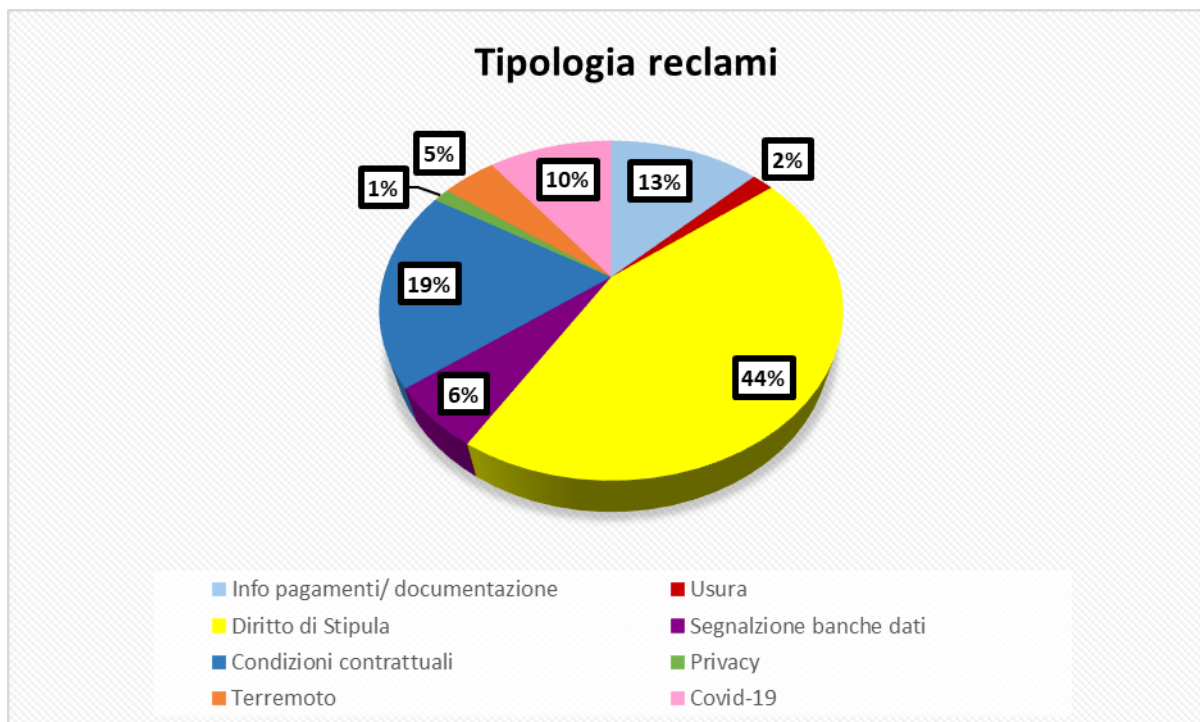
Si precisa altresì che tutti i reclami riguardano la tipologia di cliente "privato".

## **Analisi dei reclami della Clientela censiti nel 2020 – 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. 98<sup>2</sup> reclami (pari al 44% sul totale); seguono reclami relativi al tema "condizioni contrattuali" per il quale sono stati registrati nr. 42 reclami (pari al 19% sul totale) e reclami relativi al tema "info pagamenti/documentazione" per il quale sono stati registrati nr. 28 reclami (corrispondenti al 13% sul totale); i restanti nr. 54 reclami hanno invece riguardato tematiche varie quali: segnalazione banche dati, premio assicurativo, privacy, usura, la calamità naturale quale il terremoto e la pandemia "Covid-19".

---

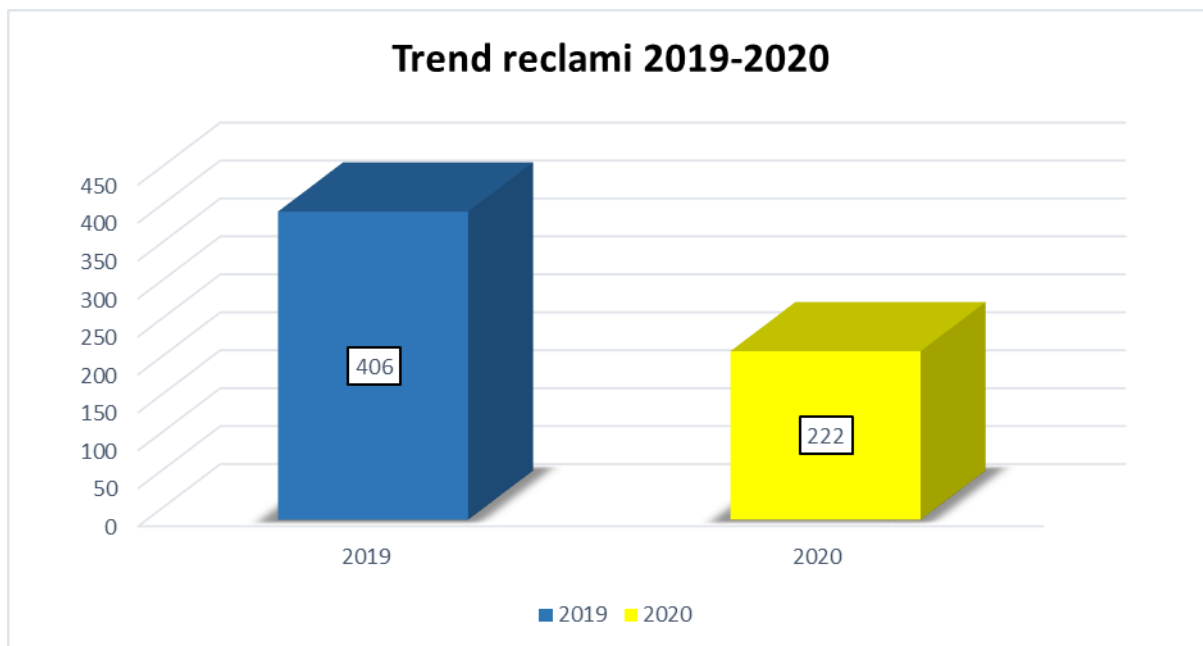
<sup>2</sup> Secondo la metodologia di classificazione di cui al punto 1.



### **Evoluzione dei reclami per diritto di stipula 2016 – 2020**

Periodo	2016	2017	2018	2019	2020
Totale reclami	234	276	422	406	222
Delta (#)		42	146	-16	-184
Delta (%)		18%	53%	-4%	-45%
<b>Diritto di stipula</b>					
Periodo	2016	2017	2018	2019	2020
Diritto di stipula	55	126	336	290	98
% su totale	24%	46%	80%	71%	44%
Delta (#)		71	210	-46	-192
Delta (%)		129%	167%	-14%	-66%
<b>Altra tipologia</b>					
Periodo	2016	2017	2018	2019	2020
Altra tipologia	179	150	86	116	124
% sul totale	76%	54%	20%	29%	56%
Delta (#)		-29	-64	30	8
Delta (%)		-16%	-43%	35%	7%

### **Confronto con l'anno precedente**



### Esito reclami 2020



L'esito "parzialmente accolti" si riferisce principalmente alle richieste di retrocessione del diritto di stipula per le quali la Banca – sino al 30.07.2020 – ha provveduto a retrocedere la predetta commissione con riserva di ripetizione nei confronti della clientela, non riconoscendo eventuali richieste relative alla corresponsione di spese legali in aggiunta.

A seguito della pronuncia della Sentenza del Tribunale di Verona N.645 del 2020, che ha per la prima volta riconosciuto la legittimità del diritto di stipula, BHW ha deciso di rivedere la strategia fino ad oggi assunta nei confronti della clientela, informando in tal senso anche Banca D'Italia.



*Pertanto, a far data dal 31 luglio 2020, la Banca, in virtù della nuova strategia, ha dunque provveduto al rigetto delle richieste di rimborso per diritto di stipula e alla classificazione delle stesse come reclami non accolti, rinunciando altresì alla ripetizione di quanto già rimborsato –in via provvisoria– a titolo di diritto di stipula.*