

## **Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2021**

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 2021 sono stati ricevuti nr. 116<sup>1</sup> reclami e nr. 6 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.

- ✓ via fax al seguente n.: +39 045 8251 499;

---

<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 2021 BHW ha ricevuto 112 reclami e 4 richieste inerenti il diritto di stipula.

- ✓ 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.

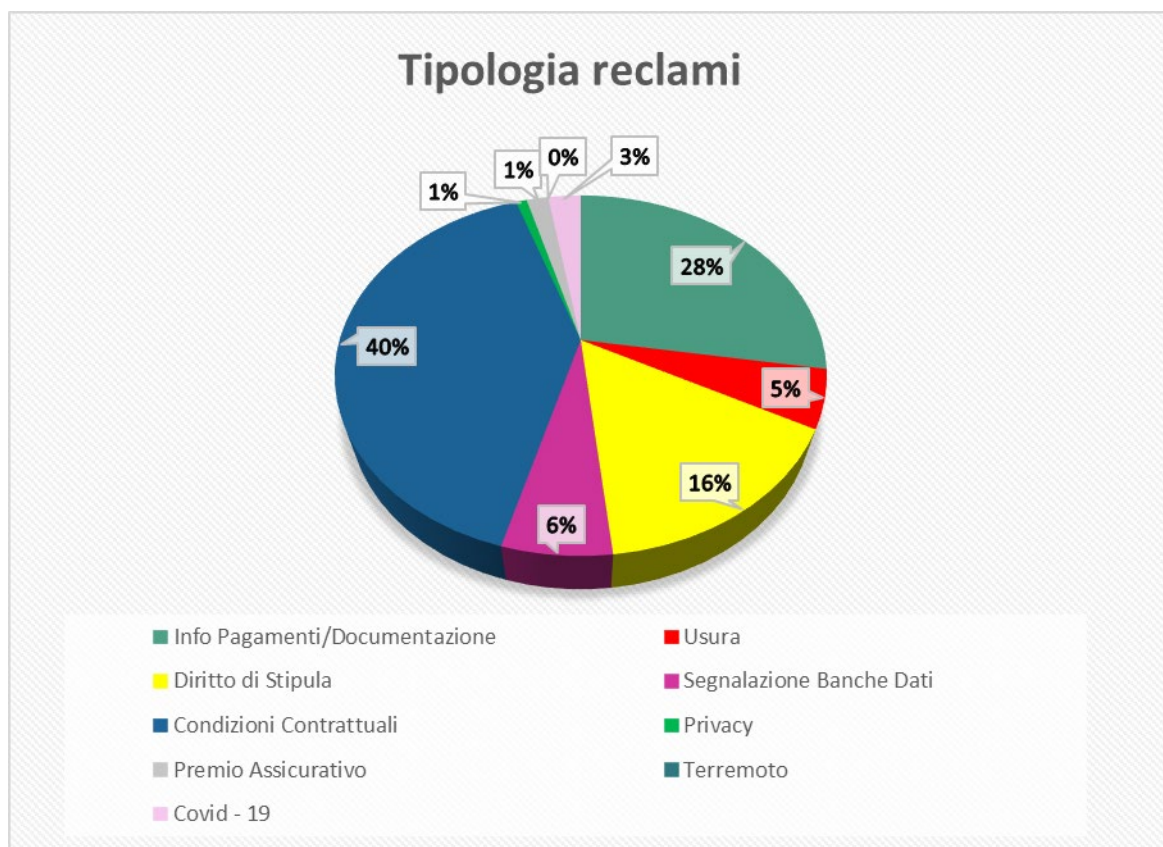
Si precisa altresì che tutti i reclami riguardano la tipologia di cliente "*privato*".

## **Analisi dei reclami della Clientela censiti nel 2021 – ripartizione in percentuale per cause di reclamo:**

L'area maggiormente rappresentata è quella relativa al tema "*condizioni contrattuali*" per cui sono stati registrati nr. 47 reclami (pari al 40% sul totale); seguono reclami relativi al tema "*info pagamenti/documentazione*" per il quale sono stati registrati nr. 32 reclami (pari al 28% sul totale) e reclami relativi al tema "*diritto di stipula*"<sup>2</sup> per il quale sono stati registrati nr. 18 reclami (corrispondenti al 16% sul totale); i restanti nr. 19 reclami hanno invece riguardato tematiche varie quali: usura, segnalazione banche dati, privacy, premio assicurativo e "*Covid-19*".

---

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



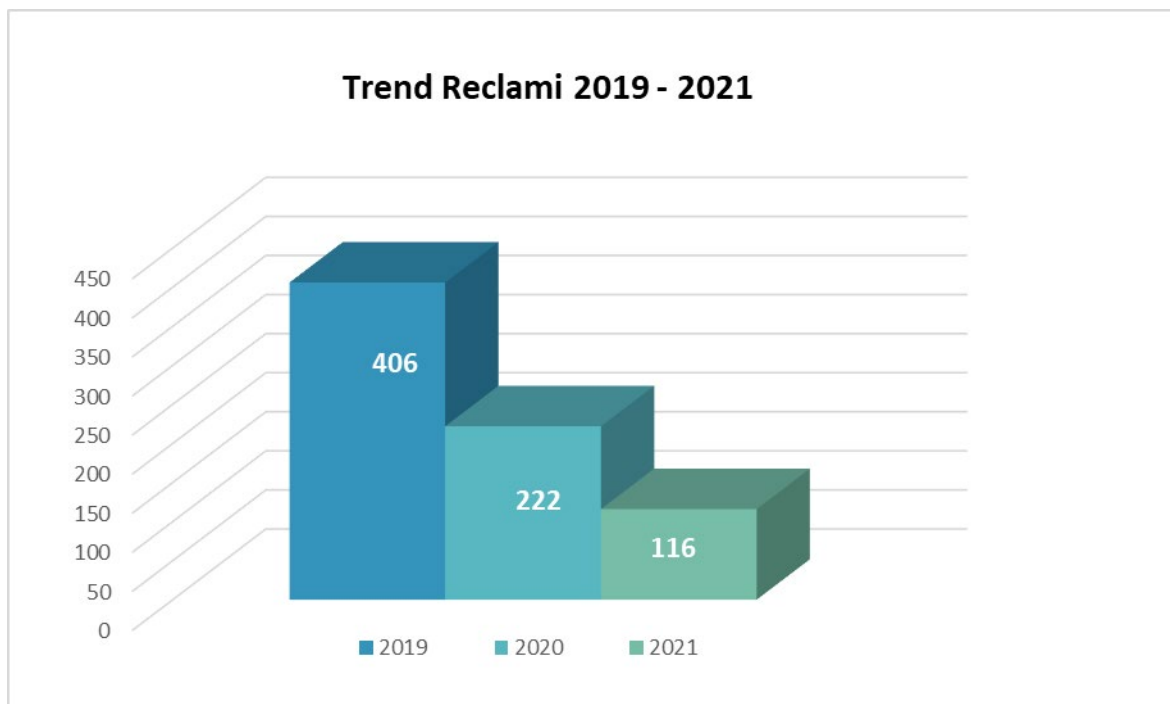
#### Evoluzione dei reclami per diritto di stipula 2016 - 2021

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

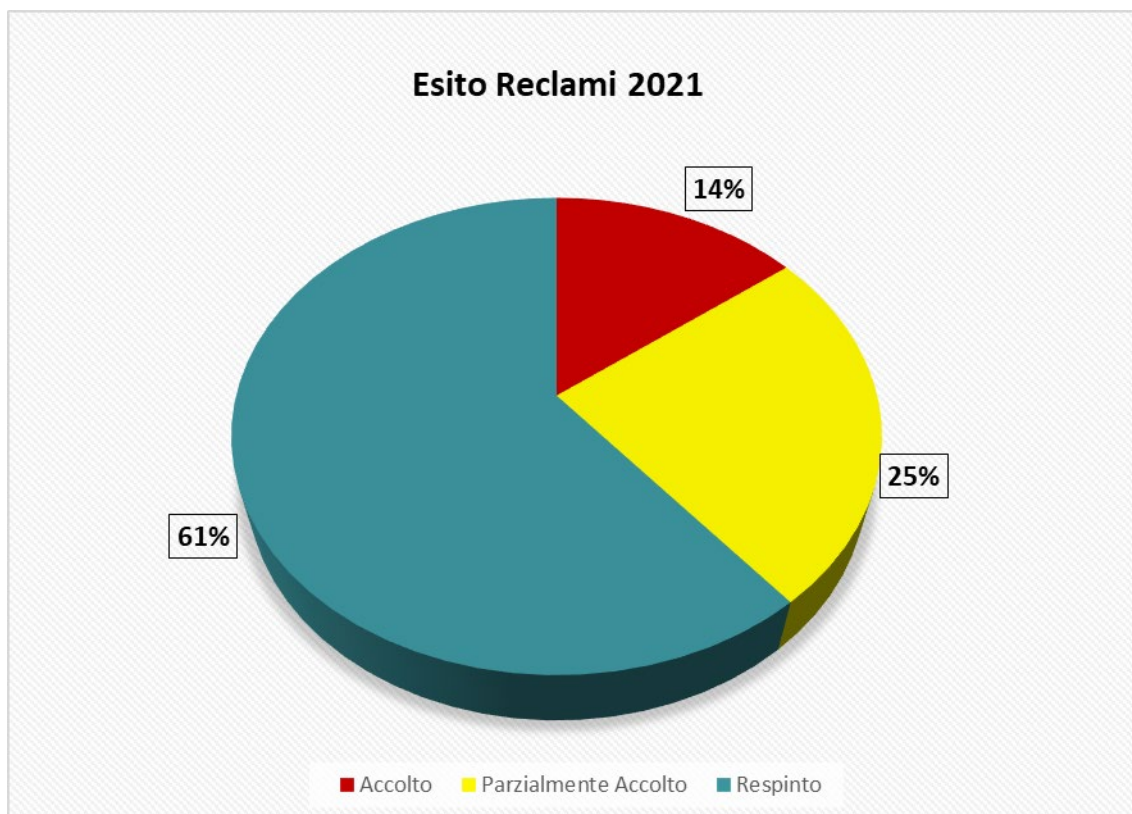
Periodo	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Diritto di Stipula	55	126	336	290	98	18
% sul totale	24%	46%	80%	71%	44%	16%
Delta (#)		71	210	-46	-192	-80
Delta (%)		129%	167%	-14%	-66%	-82%

Periodo	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Altre tipologie	179	150	86	116	124	98
% sul totale	76%	54%	20%	29%	56%	84%
Delta (#)		-29	-64	30	8	-26
Delta (%)		-16%	-43%	35%	7%	-21%

## Confronto con gli anni precedenti



## Esito reclami 2021



*Con riferimento ai reclami aventi ad oggetto le richieste di retrocessione del diritto di stipula, 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.*

*A tal proposito, si segnala che l'orientamento giurisprudenziale maggioritario (rif. sentenza n. 95/21 del Tribunale di Mantova e sentenza n. 20337/21 del 14 dicembre 2021, del Tribunale di Milano) ha rilevato che il diritto di stipula trova giustificazione causale nel complesso delle prestazioni garantite dalla Banca al cliente, quali l'accesso al sistema mutualistico gestito da BHW e "l'aspettativa/diritto di opzione" circa la stipula del mutuo edilizio di assegnazione.*