



RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2017

E' ferma convinzione del Gruppo UBI che non può esservi un'autentica crescita, effettiva e duratura, se i processi aziendali non pongono il Cliente al centro della catena di creazione del valore.

Tale attenzione, che ha il suo fondamento nella Carta dei Valori e nel Codice Etico del Gruppo, trova espressione già in fase di ideazione dei prodotti e dei servizi, costantemente orientata al miglioramento della qualità, ma soprattutto nella relazione con il Cliente, al fine di offrire sempre il prodotto o servizio adeguato alle sue necessità e preferenze.

Tenuto conto del numero elevato di operazioni poste in essere giornalmente dalle società del nostro Gruppo, della complessità dell'organizzazione aziendale, della continua dinamica del quadro normativo e dell'evoluzione dei servizi e prodotti offerti dal Gruppo UBI, è sempre possibile che in taluni casi, nonostante l'impegno profuso, le aspettative del Cliente risultino disattese generando insoddisfazione per chi ritiene di non aver ricevuto un servizio adeguato agli standard attesi.

Le lamentele ed i reclami rappresentano in sintesi un elemento segnaletico e predittivo delle potenziali aree di criticità rilevabili nell'offerta di prodotti e servizi – utile per attivare gli opportuni interventi correttivi - ed un'opportunità per ristabilire e/o migliorare una relazione costruttiva e soddisfacente con il singolo cliente.

La gestione delle controversie, improntata ad assicurare risposte puntuali e tempestive alle controparti istanti, è affidata ad una struttura specializzata e indipendente dalle funzioni commerciali proprio per valutare in modo imparziale le richieste clienti.

Nel corso del 2017 sono complessivamente pervenuti ad IW Bank 1.355 reclami, in flessione del 3% rispetto all'esercizio precedente, articolati nelle componenti dettagliate nei prospetti e nei grafici riportati in allegato. Completano il quadro delle controversie ricevute 168 repliche, 20 ricorsi inoltrati all'Arbitro Bancario Finanziario, 17 ricorsi all'Arbitro per le Controversie Finanziarie e 38 istanze di Mediazione.

IW BANK ha evaso il 96% delle contestazioni in gestione con soluzioni a favore della clientela reclamante pari al 67% ed un importo liquidato complessivo in diminuzione del 10% rispetto al 2016.

I tempi di risposta, già all'interno delle previsioni della vigente normativa, sono migliorati scendendo a 25 giorni medi.



MODALITÀ E CANALI A DISPOSIZIONE DEI CLIENTI PER LA PRESENTAZIONE DEI RECLAMI

In linea con la normativa sulla trasparenza e con i principi guida adottati dal Gruppo sono stati messi a disposizione della clientela tutti i possibili canali di comunicazione.

Il Cliente per presentare le proprie contestazioni a IW BANK può:

- trasmettere la formalizzazione (lettera o modulo predisposto disponibile in filiale) per **posta ordinaria** a:

IW Bank S.p.A. – “Servizio Contenzioso e Reclami”
Piazzale Fratelli Zavattari 12 - 20149 Milano MI

- inviare la formalizzazione a mezzo **fax** al numero 02. 74874987
- inviare un messaggio di **posta elettronica** alla casella certificata reclami.iwbank@pecgruppoubi.it, oppure alla casella ordinaria reclami@iwbank.it
- compilare l'apposita **scheda presente sul sito**¹ o sulle APP del Gruppo UBI Banca
- consegnare direttamente la formalizzazione all’**Unità Operativa** dove è intrattenuto il rapporto, che provvederà al ritiro ed alla successiva trasmissione al Servizio Contenzioso e Reclami di IW Bank

¹ <https://www.iwbank.it/reclami>

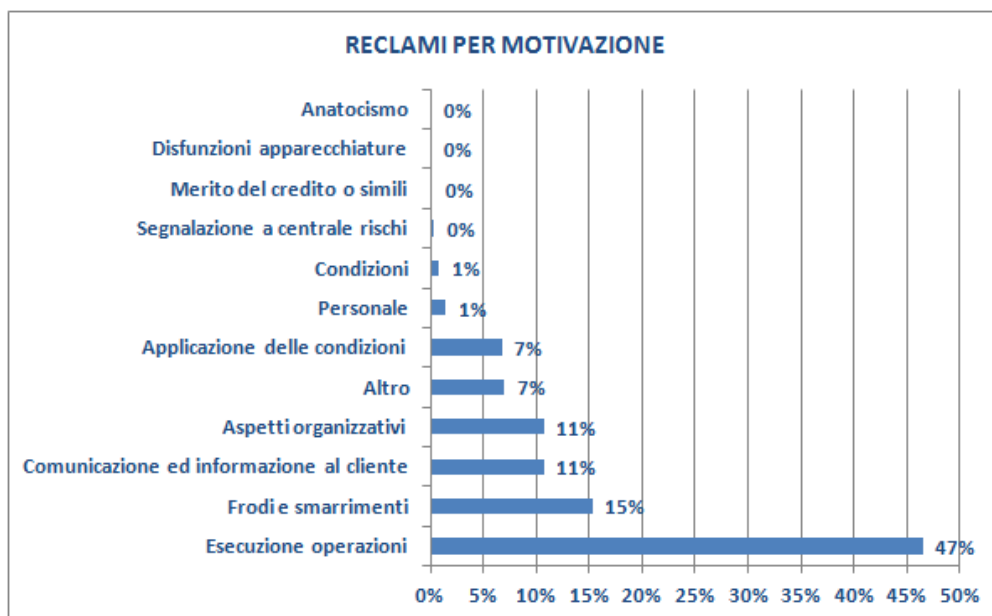


MONITORAGGIO DELLE CONTROVERSIE – ANNO 2017 – TAVOLE DI DETTAGLIO

Tav. n. 1 - Dettaglio per tipologia di reclamo

ANNO 2017	Ordinari	Privacy	Strumenti finanziari	TOTALE
IW BANK	1.087	59	209	1.355

Tav. n. 2 - Dettaglio per MOTIVAZIONE ABI



Tav. n. 3 - Dettaglio per PRODOTTO e/o SERVIZIO

