



## RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2019

L'insoddisfazione manifestata dalla clientela attraverso i reclami viene presidiata con la stessa cura ed attenzione tipica del Gruppo. L'adeguata e proattiva gestione dei reclami, perseguita al fine di realizzare la mission "fare banca per bene", costituisce un tassello rilevante della strategia di miglioramento della qualità del rapporto Banca-Cliente.

La puntuale valutazione e l'efficace gestione dei reclami consentono di individuare con tempestività le cause che hanno determinato il disagio ed avviare le opportune azioni correttive.

Il reclamo diviene quindi motore di un processo che, agendo sulle fasi di pianificazione, progettazione, funzionamento e miglioramento di prodotti/servizi e processi operativi adottati, permette, grazie ad un'efficiente interazione tra la struttura incaricata alla gestione delle contestazioni e le altre strutture aziendali, d'incidere sul livello di servizio reso e sul modello dell'offerta, contribuendo alla loro costante evoluzione e/o all'attivazione degli interventi ritenuti opportuni.

Risulta quindi rilevante e centrale "ascoltare" quanto viene portato all'attenzione della Banca, attivandosi con la massima cura per assicurare risposte puntuali, dirette e tempestive, che soddisfino le richieste e le aspettative del 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 2019 sono complessivamente pervenuti ad IW Bank 813 reclami (-6% rispetto all'esercizio precedente) articolati nelle componenti dettagliate nei prospetti e nei grafici riportati in allegato. Completano il quadro delle controversie ricevute 85 repliche, 22 ricorsi inoltrati all'Arbitro Bancario Finanziario, 21 ricorsi all'Arbitro per le Controversie Finanziarie e 32 istanze di Mediazione e Negoziazione Assistita.

IW BANK ha evaso un numero di pratiche pressoché pari al numero delle contestazioni in gestione con soluzioni a favore della clientela reclamante pari al 60% ed un importo liquidato che si mantiene sui livelli molto contenuti dell'anno precedente. I tempi di risposta, già all'interno delle previsioni della vigente normativa, sono migliorati scendendo a 22 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 un messaggio di **posta elettronica** alla casella certificata [reclami.iwbank@pecgruppoubi.it](mailto:reclami.iwbank@pecgruppoubi.it) oppure alla casella ordinaria [reclami@iwbank.it](mailto:reclami@iwbank.it)
- compilare l'apposita **scheda presente sul sito**<sup>1</sup>
- 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



**MONITORAGGIO DELLE CONTROVERSIE – ANNO 2019 – TAVOLE DI DETTAGLIO**

**Tav. n. 1 - Dettaglio per MOTIVAZIONE ABI**



**Tav. n. 2 - Dettaglio per PRODOTTO e/o SERVIZIO**

