



RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2018

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.

Dal punto di vista operativo la gestione dei reclami è affidata alle Unità Operative facenti capo al Servizio Claims, struttura specialistica posizionata all'interno dell'Area Customer Satisfaction & Claims, che svolge l'attività di Unità Reclami della Capogruppo UBI Banca ed un ruolo di indirizzo, coordinamento e supporto nei confronti delle strutture dedicate alla gestione delle controversie nelle altre Società del Gruppo.

Il Gruppo UBI utilizza un unico applicativo informatico che consente l'immediata condivisione delle informazioni disponibili in merito alle criticità segnalate e rappresenta uno strumento di coordinamento infragruppo a supporto dell'attività di rilevazione ed analisi delle risultanze.

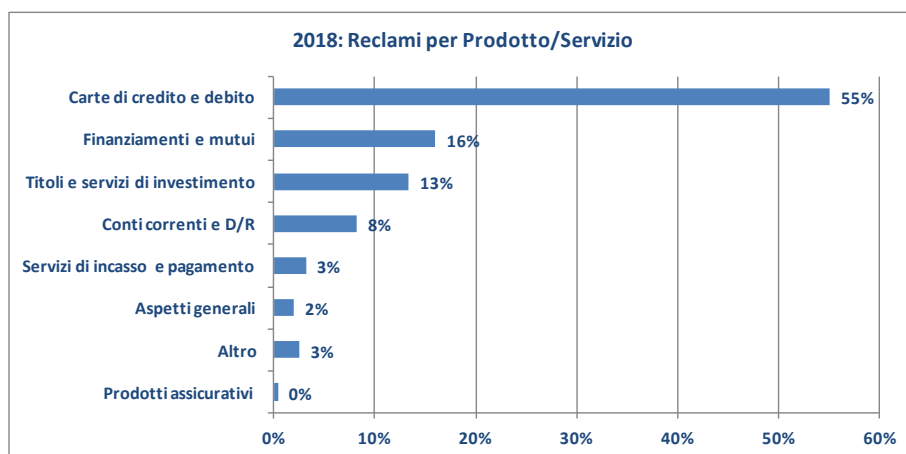
Con riferimento al segmento carte di pagamento, UBI Banca, in qualità di emittente, si avvale della partnership specialistica di Nexi per la gestione dei reclami e dei disconoscimenti di prima istanza.

In linea con le direttive sulla trasparenza e con i principi guida adottati dal Gruppo, i Clienti hanno a disposizione tutti i possibili sistemi di comunicazione: posta ordinaria ed elettronica, casella PEC dedicata, fax, link sui siti internet ed applicazioni.

I reclami complessivamente formalizzati nel 2018 a UBI Banca sono stati 18.453 (+12% rispetto all'esercizio precedente) per un importo liquidato complessivo in diminuzione del 26%, peraltro riferibile per il 90% alle controversie su carte di pagamento e finanziamenti contro Cessione del Quinto dello Stipendio (CQS).

Come evidenzia la figura sottostante, le principali casistiche di reclamo sono state:

- le carte di pagamento, con 9.932 contestazioni gestite in prima istanza con la partnership di Nexi (+7% rispetto al 2017);
- i finanziamenti, con 2.957 reclami (-23%), di cui 1.849 da ricondurre al fenomeno, sempre molto significativo anche a livello di sistema, delle richieste di "ristoro" su commissioni finanziarie ed oneri assicurativi relativi ai finanziamenti CQS estinti anticipatamente negli ultimi dieci anni e basati su impianti contrattuali ormai superati;
- i titoli e servizi d'investimento, con 2.468 controversie, influenzate in modo significativo dall'incidenza delle richieste di rimborso aventi per oggetto contestazioni su azioni e prestiti obbligazionari subordinati emessi dalle Banche acquisite, in particolare dalle allora Banca delle Marche e Banca Popolare dell'Etruria e del Lazio.

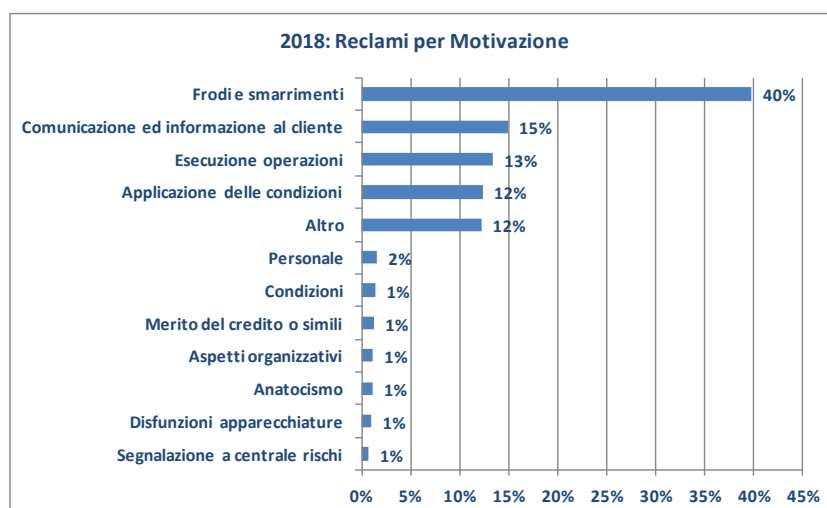


Non considerando le componenti relative ai disconoscimenti sulle carte di pagamento ed ai finanziamenti CQS, il flusso delle contestazioni effettivamente riconducibili all’ordinaria operatività della rete commerciale si ridimensiona in modo significativo attestandosi a 6.672 reclami.

Nel corso dell’esercizio le competenti strutture hanno evaso complessivamente il 97% delle contestazioni in gestione (il rimanente 3% risultava ancora in istruttoria al 31 dicembre) con soluzioni a favore della clientela reclamante pari al 56%.

I tempi di risposta, ampiamente all’interno delle previsioni della vigente normativa, si attestano a 13 giorni medi.

Analizzando inoltre le motivazioni sottostanti alle controversie, emerge un quadro di riferimento sintetizzato nel grafico proposto, che ancora una volta conferma come le principali voci siano rappresentate da "Frodi e smarrimenti" (carte di pagamento), "Comunicazione ed informazione al cliente" (azioni ed obbligazioni ex Nuove Banche) e "Condizioni/Applicazione delle condizioni" (ristori su finanziamenti CQS). Seguono le controversie legate ad "Esecuzione operazioni" mentre la voce "Altro" risulta composta, per la quasi totalità, da contestazioni su carte di pagamento non riconducibili alle frodi.





Si evidenzia infine che nel corso dell'anno il 33% delle dipendenze operative sul territorio non ha ricevuto reclami, mentre l'indice delle contestazioni complessivamente riferibili alla Rete Commerciale, al netto delle dispute sulle carte di pagamento e rapportato alla base numerica della clientela, si attesta ad un valore di circa 1,6 reclami ogni 1.000 clienti, a cui corrispondono circa 3,9 reclami medi per filiale.

Oltre ai reclami di prima istanza, la gestione delle controversie è stata interessata dalle pratiche di reiterazione pervenute nel periodo di riferimento: 1.212 repliche, 646 ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario, 124 ricorsi all'Arbitro per le Controversie Finanziarie e 762 istanze di mediazione. Gli esposti alle Autorità di Vigilanza sono stati 268.

MODALITÀ E CANALI A DISPOSIZIONE 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 dei Clienti, e dei non Clienti, tutti i possibili canali di comunicazione.

Per presentare le proprie contestazioni a UBI Banca il reclamante può:

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

UBI Banca S.p.A. – “Claims”, Via Cefalonia n. 74 - 25124 BRESCIA (BS);

- ✓ inviare la formalizzazione a mezzo **fax** al numero 030.2473.059;
- ✓ inviare un messaggio di **posta elettronica** alla casella certificata ubibanca.reclami@pecgruppoubi.it o alla casella ordinaria reclami@ubibanca.it;
- ✓ compilare l'apposita **scheda presente sul sito**¹ o sulle “APP” del Gruppo UBI Banca;
- ✓ consegnare direttamente la formalizzazione all'**Unità Operativa** ove è intrattenuto il rapporto, che provvederà al ritiro ed alla successiva trasmissione alla competente struttura del Servizio Claims.

¹ https://www.ubibanca.com/Reclami_ricorsi

