



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 alle Unità Operative facenti capo al Servizio Claims, struttura specialistica indipendente dalle Funzioni commerciali della Banca e posizionata all'interno dell'Area Anti-Money Laundering & Claims.

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. Per quanto attiene le altre Società del Gruppo, il Servizio Claims svolge un ruolo di indirizzo, coordinamento e supporto delle strutture dedicate alla gestione delle controversie.

Nel corso del primo trimestre 2017 si è concluso con successo il Progetto Banca Unica con la fusione in UBI Banca di Banca Popolare di Bergamo, Banca Popolare di Ancona, Banca Carime, Banco di Brescia e Banca di Valle Camonica, che vanno così ad aggiungersi alle ex Banca Popolare Commercio ed Industria ed ex Banca Regionale Europea incorporate nel novembre 2016.

Nel corso dell'ultimo trimestre 2017, nell'ambito del progetto di integrazione delle Nuove Banche acquisite nel mese di maggio 2017, sono avvenute con successo le migrazioni in UBI Banca prima di Banca Adriatica e della Cassa Risparmio di Loreto, e successivamente di Banca Tirrenica e Banca Federico del Vecchio.

I dati relativi al 2017, esposti nell'analisi che segue, includono pertanto le evidenze relative alle Banche incorporate e vengono confrontati con i dati 2016, ricostruiti in termini omogenei.

I reclami complessivamente formalizzati nel 2017 a UBI Banca sono stati 15.563 (-18% rispetto all'esercizio precedente) ed hanno principalmente coinvolto il segmento carte di pagamento, con 8.825 dispute gestite in prima istanza dal service Nexi, ed il comparto finanziamenti con 3.397 contestazioni, di cui 2.116 da ricondurre al fenomeno (peraltro sempre molto significativo anche a livello di sistema) delle richieste di "ristoro" su commissioni finanziarie ed oneri assicurativi relativi ai finanziamenti contro Cessione del Quinto dello Stipendio (CQS) estinti anticipatamente negli ultimi dieci anni e basati su impianti contrattuali ormai superati.

Risulta opportuno precisare che, andando a "sterilizzare" le sopra citate 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 4.622 reclami con una flessione, rispetto all'anno precedente, del 41%.



Nel corso dell'esercizio UBI Banca ha evaso il 96% delle contestazioni in gestione con soluzioni a favore della clientela reclamante pari al 61% ed un importo liquidato complessivo che, in diminuzione del 10%, risulta riferibile per la quasi totalità (93,5%) ai disconoscimenti su carte di pagamento ed alle controversie aventi per oggetto finanziamenti contro Cessione del Quinto.

I tempi di risposta, pur già ampiamente all'interno delle previsioni della vigente normativa, sono migliorati ulteriormente scendendo a 12 giorni medi.

La struttura dei reclami in base al "Prodotto e/o Servizio" rispecchia chiaramente la concentrazione sui due raggruppamenti sopra citati: "Carte di credito e debito" e "Finanziamenti e mutui". Seguono le controversie legate ai "Conti correnti e D/R" e quelle relative ai "Titoli e servizi di investimento", in significativa flessione rispetto al precedente esercizio, in quanto non più influenzate dal flusso di reclami su azioni e prestiti obbligazionari subordinati, emessi dalla ex Banca Adriatica (allora Nuova Banca delle Marche) e dalla ex Banca Tirrenica (allora Nuova Banca dell'Etruria e del Lazio), che aveva caratterizzato il 2016.

Analizzando inoltre le motivazioni sottostanti alle controversie, emerge un quadro di riferimento sintetizzato dal grafico esposto che ancora una volta conferma come le principali voci siano rappresentate da "Frodi e smarrimenti" (carte di pagamento) e "Condizioni/Applicazione delle condizioni" (ristori su finanziamenti CQS). Seguono, in flessione rispetto al precedente esercizio, le controversie legate ad "Esecuzione operazioni" ed "Anatocismo" mentre la voce "Altro" risulta composta, per la quasi totalità, da contestazioni su carte di pagamento non riconducibili alle frodi.

Oltre ai reclami di prima istanza, la gestione delle controversie è stata interessata dalle pratiche di reiterazione pervenute nel periodo di riferimento: 1.031 repliche, 629 ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario - prevalentemente inerenti alle richieste di "ristoro" su finanziamenti contro Cessione del Quinto dello Stipendio estinti anticipatamente - 53 ricorsi all'Arbitro per le Controversie Finanziarie e 1.209 istanze di mediazione.



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 UBI Banca 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 a UBI Banca - Claims

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

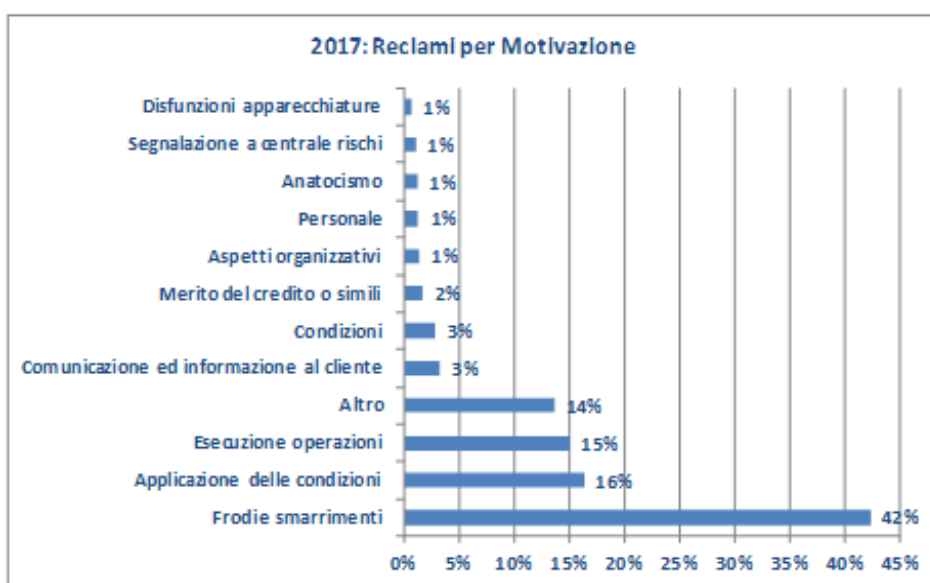


MONITORAGGIO DELLE CONTROVERSIE – ANNO 2017 - TAVOLE DI DETTAGLIO

Tav. n. 1 – Dettaglio UBI BANCA per tipologia di reclamo

ANNO 2017	Ordinari	Privacy	Strumenti finanziari	TOTALE
UBI BANCA	14.792	36	735	15.563

Tav. n. 2 – Dettaglio UBI BANCA per Motivazione ABI



Tav. n. 3 - Dettaglio UBI Banca per Prodotto e/o Servizio

