



RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI

Il Gruppo UBI Banca riserva particolare attenzione alle esigenze dei Clienti prestando la massima cura nell'erogazione dei servizi per ricercare la loro più ampia soddisfazione. I reclami, come le semplici lamentele, sono una preziosa fonte di informazione per migliorare la qualità del servizio erogato. Per agevolare i Clienti nell'effettuare le segnalazioni (attualmente ancora per lo più inoltrateci in via cartacea) e rendere più efficienti i vari passaggi interni, riducendo i tempi di risposta, la Banca ha attivato anche uno specifico spazio sul proprio sito, modalità di comunicazione a disposizione dei Clienti che va ad affiancare i più tradizionali mezzi cartacei e gli indirizzi email.

Di seguito viene riportato un riepilogo sintetico e dei grafici riepilogativi dei reclami gestiti nel corso del 2009:

Banca Popolare di Bergamo	Banco di Brescia
Banca Popolare Commercio e Industria	Banca Carime
Banca Popolare di Ancona	Banca Regionale Europea
Banca di Valle Camonica	Banco di San Giorgio
UBI Banca Private Investment	

Reclami tradizionali su prodotti e servizi	4.323
Reclami per Anatocismo	231
Reclami per Titoli in default	413
Reclami su Privacy	173
Totale RECLAMI pervenuti	5.140
<i>di cui Pervenuti su Canali a Distanza</i>	93
Reclami complessivamente conclusi (1)	5.477
conclusi a favore del cliente - numero	1.732
% conclusi a favore del Cliente	31,6%
Giorni medi di risposta (2)	32
Inoltrati all'Ombudsman	127
Riscontrati dall'Ombudsman	107
Riscontrati a favore del cliente	8
Inoltrati all'Arbitro Bancario Finanziario	8

(1) - Reclami complessivamente conclusi nel 2009 indipendentemente dall'anno di presentazione

(2) - Media complessiva: comprende sia reclami ORDINARI sia reclami per SERVIZI di INVESTIMENTO

