



RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI

L'orientamento alla Customer Satisfaction, che contraddistingue l'approccio del Gruppo UBI Banca ai rapporti con la propria clientela, implica considerare i reclami formali e anche le semplici lamentele come una importante fonte informativa per rimuovere eventuali disservizi e migliorare sempre più la qualità del servizio erogato.

Per perseguire questo motivante obiettivo, nel corso dell'anno è stata rafforzata la gestione dei reclami con investimenti in supporti tecnologici, in canali messi a disposizione del pubblico e in termini di formazione avviando una campagna di sensibilizzazione nei confronti del proprio personale.

Supportata da una specifica policy di Gruppo che traccia gli elementi strutturali di approccio alle manifestazioni di insoddisfazione, in UBI Banca scpa la gestione dei reclami è affidata a una struttura specializzata, inserita nell'Area Customer Care, indipendente dalle funzioni aziendali che curano la commercializzazione dei prodotti alla clientela e questo proprio al fine di valutare in modo imparziale le richieste dei clienti.

Nel corso del 2010 è pervenuto 1 reclamo dettagliato nei prospetti riportati di seguito.

Reclami su prodotti e servizi	1
Reclami per Anatocismo	-
Reclami per Titoli in default	-
Reclami su Privacy	-
Totale RECLAMI pervenuti	1
<i>di cui Pervenuti su Canali a Distanza</i>	-
Reclami complessivamente conclusi nel 2010 (1)	1
<i>di cui: reclami complessivamente accolti (numero)</i>	1
% reclami accolti	100%
Giorni medi di risposta (2)	26
Inoltrati all'Ombudsman	-
Riscontrati dall'Ombudsman	-
<i>di cui: riscontarti a favore del cliente</i>	-
Inoltrati all'Arbitro Bancario Finanziario	-
Riscontrati dall'Arbitro Bancario Finanziario	-
<i>di cui: riscontarti a favore del cliente</i>	-

(1) - Reclami complessivamente conclusi nel 2010 indipendentemente dall'anno di presentazione

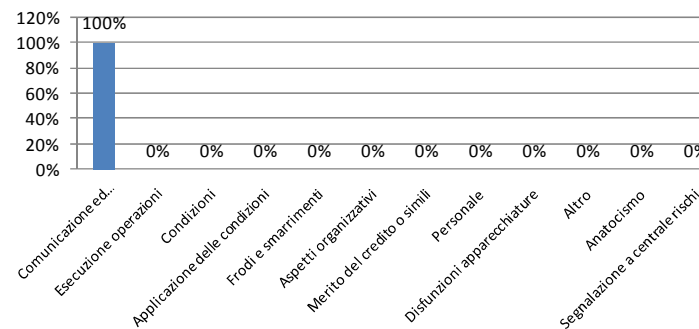
(2) - media complessiva: comprende sia reclami ORDINARI che reclami per SERVIZI di INVESTIMENTO

Informazioni utili

Il Cliente può presentare le proprie contestazioni alla banca, scrivendo a UBI Banca - Area Customer Care - Via Cefalonia, 74 - 25124 Brescia, inviando una mail alla casella di posta elettronica reclami@ubibanca.it (posta certificata ubibanca.reclami@pecgruppoubi.it), oppure più semplicemente collegandosi direttamente al sito internet della Banca dove è disponibile uno specifico modulo già predisposto.

Rendiconto redatto annualmente in ottemperanza alle Disposizioni Banca d'Italia 29/7/2009 - "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti"

Reclami per MOTIVAZIONE



Reclami per PRODOTTO/SERVIZIO

