



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.

Supportate da una specifica policy di Gruppo che traccia gli elementi strutturali di approccio alle manifestazioni di insoddisfazione, nelle Banche Rete del Gruppo UBI la gestione dei reclami è affidata a strutture specializzate e indipendenti 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 alle Banche Rete del Gruppo UBI Banca sono pervenuti complessivamente 4.256 reclami dettagliati nei prospetti riportati di seguito.

GRUPPO UBI Banca - Perimetro di rilevazione

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

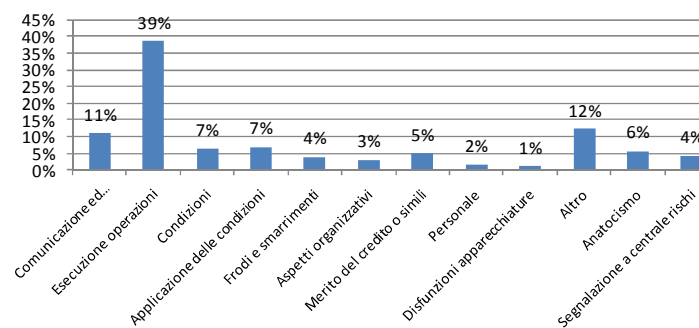
Reclami su prodotti e servizi	3.627
Reclami per Anatocismo	242
Reclami per Titoli in default	211
Reclami su Privacy	176
Totale RECLAMI pervenuti	4.256
<i>di cui Pervenuti su Canali a Distanza</i>	<i>917</i>
Reclami complessivamente conclusi nel 2010 (1)	4.188
di cui: reclami complessivamente accolti (numero)	1.636
% reclami accolti	39,1%
Giorni medi di risposta (2)	22
Inoltrati all'Ombudsman	10
Riscontrati dall'Ombudsman	8
<i>di cui: riscontarti a favore del cliente</i>	<i>2</i>
Inoltrati all'Arbitro Bancario Finanziario	64
Riscontrati dall'Arbitro Bancario Finanziario	32
<i>di cui: riscontarti a favore del cliente</i>	<i>13</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

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

