

## 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 UBI sono stati messi a disposizione dei Clienti, e dei non Clienti, diversi canali di comunicazione.

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

- trasmettere la lettera di reclamo per **posta ordinaria** a:  
**UBI Factor S.p.A. – “Ufficio Reclami”, Via Cavriana n. 20 - 20134 Milano (MI);**
- inviare la lettera di reclamo a mezzo **fax** al numero 02 76000009;
- inviare un messaggio di **posta elettronica** alla casella certificata [reclami.ubifactor@pecgruppoubi.it](mailto:reclami.ubifactor@pecgruppoubi.it) o alla casella ordinaria [reclami@ubifactor.it](mailto:reclami@ubifactor.it);
- consegnare direttamente la lettera di reclamo al proprio **referente commerciale** o presso gli **Uffici della Società**, ove si provvederà al ritiro ed alla successiva trasmissione all’Ufficio Reclami.

## MODALITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI

Gli Organi Societari del Gruppo UBI Banca hanno approvato una **“Policy di gestione dei reclami”** concernente gli indirizzi in tema di reclami presentati dai Clienti, e dai non Clienti, che è stata predisposta in coerenza con le vigenti disposizioni che sanciscono l'obbligo da parte degli intermediari di riservare la massima cura nella gestione e nell’analisi delle contestazioni al fine di:

- prevenire l'insorgere di controversie;
- risolvere, possibilmente già in fase preliminare, le situazioni di potenziale insoddisfazione del Cliente mitigando il rischio di *escalation* delle stesse, nell’interesse del Cliente medesimo;
- perseguire il costante miglioramento della qualità dei prodotti e servizi offerti, della modalità di relazione con la Clientela e dei processi aziendali (cfr. normativa interna relativa allo sviluppo e gestione dei prodotti);
- evitare l’insorgere di effetti negativi sull’immagine e la reputazione del Gruppo derivanti dai reclami.

I principi adottati dal Gruppo UBI, in coerenza con quanto prescritto dalla normativa di riferimento, si sintetizzano in:

- **Visibilità:** le informazioni inerenti modalità e riferimenti (“come” e “dove”) per formulare un reclamo sono a disposizione dei Clienti e del pubblico in generale e sono contenute nei fogli informativi, nella documentazione a disposizione della Clientela e nei siti internet aziendali.
- **Accessibilità:** Clienti e non Clienti non incontrano ostacoli in sede di presentazione di reclami in quanto, in linea con le direttive sulla trasparenza, sono numerosi i canali messi a loro disposizione.
- **Cura della relazione:** nella gestione del Cliente che ha presentato una contestazione è sempre necessario tener presente le caratteristiche della Clientela ed individuarne le reali esigenze; i reclamanti sono trattati con cortesia e professionalità.
- **Obiettività:** il processo di gestione dei reclami persegue il fine di una gestione equa ed attenta di ogni contestazione sollevata, attraverso l'applicazione dei principi di obiettività ed imparzialità, assicurando la capacità di coordinamento a livello di Gruppo per le tematiche comuni.
- **Riservatezza:** la gestione delle controversie è effettuata nel rispetto della normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali e, comunque, del principio generale di riservatezza.
- **Approccio orientato al Cliente:** nell'attività ordinaria il Gruppo adotta un approccio aperto nei confronti delle informazioni di ritorno provenienti dalla Clientela e dal mercato, compresi i reclami,

nella gestione delle quali il Gruppo manifesta il suo impegno nel risolvere le cause che hanno originato la contestazione.

- **Gratuità:** la presentazione di reclami alle strutture del Gruppo non comporta alcun onere a carico dell'interessato.
- **Responsabilità:** le strutture interessate al processo di gestione dei reclami agiscono in ragione di specifiche istruzioni operative e sono tenute a fornire massima collaborazione a UBI - Customer Satisfaction & Claims e alle Unità Reclami delle Società del Gruppo competenti, assicurando efficienza ed efficacia nella gestione delle fasi dell'iter di loro competenza.
- **Miglioramento continuo:** il miglioramento continuo della qualità dei prodotti/servizi e dei processi ad essi collegati è un obiettivo del Gruppo; in tal senso leggere nelle contestazioni tutte le opportunità per migliorare il livello di servizio è elemento differenziante per accrescere la soddisfazione di Clienti e potenziali Clienti.

Dal punto di vista operativo, in UBI Factor la gestione dei reclami è affidata all'Ufficio Reclami, collocato nell'ambito del Servizio Controllo Rischi.

Tale struttura opera in posizione di indipendenza nei confronti delle funzioni aziendali preposte alla commercializzazione dei prodotti e servizi, assicurando imparzialità nell'analisi, nella valutazione e nelle decisioni assunte sulle contestazioni.

In particolare il processo di gestione dei reclami da parte dell'Ufficio Reclami si articola nelle seguenti fasi:

- ricezione e censimento della contestazione;
- istruttoria sulle motivazioni oggetto della contestazione;
- predisposizione ed invio della risposta al Cliente (firmata e con identificazione della struttura preposta alla trattazione dei reclami) entro i termini previsti dalla normativa.

Il Gruppo UBI utilizza un unico applicativo informatico per la gestione delle controversie ove vengono archiviate tutte le informazioni inerenti le singole pratiche (es: reclamo, motivazione, prodotto/servizio interessato, esito, risposta ed eventuale esborso). La procedura consente di assolvere agli obblighi di registrazione previsti dalle disposizioni normative in materia e rappresenta uno strumento di coordinamento infragruppo a supporto dell'attività di rilevazione, rendicontazione ed analisi delle risultanze, anche al fine di attivare, con il coinvolgimento delle strutture del Gruppo di volta in volta competenti, le eventuali azioni correttive su processi, prodotti e servizi oggetto di contestazione.

Tutti i soggetti aziendali interessati contribuiscono alla gestione delle contestazioni. In particolare l'Ufficio Reclami di UBI Factor, al fine di svolgere correttamente le proprie attività e riscontrare puntualmente i reclamanti, richiede alle competenti strutture gli opportuni contributi specialistici e alla struttura commerciale di provvedere a:

- confrontarsi, laddove possibile, con il Cliente attraverso un colloquio personale, teso a comprendere ed approfondire le motivazioni sottostanti al reclamo presentato;
- fornire la necessaria assistenza e gli opportuni chiarimenti ai reclamanti;
- assicurare la sollecita comunicazione di tutte le informazioni e documenti necessari per l'esperimento della fase istruttoria e la collaborazione necessaria per la corretta riconduzione della vertenza.

A conclusione della fase di istruttoria, verificati i fatti occorsi e le eventuali responsabilità, la Società risponderà, nel rispetto della normativa vigente, entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta.

Se il reclamo sarà ritenuto fondato, e quindi accolto totalmente o parzialmente, la Società invierà comunicazione scritta al Cliente precisando, qualora la soluzione del problema segnalato non potesse essere immediata o richiedesse interventi organizzativi o tecnologici, i prevedibili tempi tecnici che risulteranno a tal fine necessari.

Qualora, invece, la Società ritenesse di non accogliere il reclamo, risponderà comunque per iscritto indicando in modo chiaro le ragioni della decisione e la possibilità di ricorrere ad altri strumenti di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

Il Cliente, in mancanza di risposta entro i termini previsti, o qualora fosse comunque insoddisfatto dell'esito del reclamo, prima di ricorrere al Giudice, potrà infatti:

- rivolgersi all'**Arbitro Bancario Finanziario (ABF)**, sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie tra banche e clienti, nel limite di Euro 100.000 se la richiesta ha per oggetto la corresponsione di una somma di denaro, senza limiti di importo in tutti gli altri casi. Per sapere come rivolgersi all'Arbitro e conoscere l'ambito della sua competenza si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla Società;
- presentare una domanda di mediazione (procedura che consiste nel tentativo di raggiungere un accordo con la Società, grazie all'assistenza di un mediatore indipendente) ai seguenti organismi:
  - se contrattualmente previsto, all'Organismo operante presso il Conciliatore BancarioFinanziario (iscritto nel Registro degli organismi di mediazione tenuto dal Ministero della Giustizia al n.3), specializzato nelle controversie bancarie e finanziarie, con sede a Roma, via delle Botteghe Oscure 54, tel. 06/674821 ed una rete di conciliatori diffusa sul territorio nazionale. Per sapere come rivolgersi al citato organismo si può consultare il relativo regolamento, il sito internet [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it) e presso la Società;
  - in mancanza di previsione contrattuale, a qualsiasi organismo iscritto nel Registro degli Organismi di mediazione tenuto dal Ministero della Giustizia ai sensi di quanto previsto dal D.Lgs n.28/2010 e dalla relativa normativa di attuazione, ivi compreso l'organismo operante presso il Conciliatore BancarioFinanziario di cui al precedente punto.

In questa stessa sezione sono messi a disposizione della Clientela interessata la **Guida ABF in parole semplici** e la **Guida all'utilizzo del portale ABF** mentre, per ottenere ulteriori informazioni, è possibile consultare:

- per l'Arbitro Bancario Finanziario, il sito <https://www.arbitrobancariofinanziario.it> o le Filiali della Banca d'Italia;
- per il Conciliatore BancarioFinanziario, il sito <http://www.conciliatorebancario.it>;
- per gli organismi di mediazione, il relativo elenco disponibile sul sito <https://www.giustizia.it>.