



RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2019

L'insoddisfazione manifestata dalla clientela attraverso i reclami viene presidiata con la stessa cura ed attenzione tipica del Gruppo UBI. L'adeguata e proattiva gestione dei reclami, perseguita al fine di realizzare la mission del Gruppo "fare banca per bene", costituisce un tassello rilevante della strategia di miglioramento della qualità del rapporto con il Cliente.

La puntuale valutazione e l'efficace gestione dei reclami consentono di individuare con tempestività le cause che hanno determinato il disagio ed avviare le opportune azioni correttive.

Il reclamo diviene quindi motore di un processo che, agendo sulle fasi di pianificazione, progettazione, funzionamento e miglioramento di prodotti/servizi e processi operativi adottati, permette, grazie ad un'efficiente interazione tra la struttura incaricata alla gestione delle contestazioni e le altre strutture aziendali, d'incidere sul livello di servizio reso e sul modello dell'offerta, contribuendo alla loro costante evoluzione e/o all'attivazione degli interventi ritenuti opportuni.

Risulta quindi rilevante e centrale "ascoltare" quanto viene portato all'attenzione della Società, attivandosi con la massima cura per assicurare risposte puntuali, dirette e tempestive, che soddisfino le richieste e le aspettative del Cliente.

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

Il Gruppo UBI utilizza un unico applicativo informatico che consente l'immediata condivisione delle informazioni disponibili in merito alle criticità segnalate e rappresenta uno strumento di coordinamento infragruppo a supporto dell'attività di rilevazione ed analisi delle risultanze.

In linea con le direttive sulla trasparenza e con i principi guida adottati dal Gruppo, i Clienti hanno a disposizione diversi sistemi di comunicazione: posta ordinaria ed elettronica, casella PEC dedicata, fax.

I reclami complessivamente formalizzati nel 2019 a UBI Factor sono stati n. 2, tutti evasi dalla competente struttura entro i termini previsti (22,5 giorni medi), di cui 1 chiuso con soluzioni a favore della clientela reclamante.

Di seguito, il dettaglio delle motivazioni sottostanti alle controversie:

2019: Reclami per Motivazione	N. Reclami
Esecuzione operazioni	1
Segnalazione in centrale rischi	1
Totale reclami	2

Nel periodo di riferimento, non sono pervenuti ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario, istanze di mediazione o esposti alle Autorità di Vigilanza.

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 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" c/o Servizio Controllo Rischi - Via Cavriana, 20 - 20134 Milano (MI);



- ✓ inviare lettera di reclamo a mezzo **fax** al numero 02 76000009;
- ✓ inviare un messaggio di **posta elettronica** alla casella certificata reclami.ubifactor@pecgruppoubi.it o alla casella ordinaria 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.