

## RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2020

L'insoddisfazione manifestata dalla clientela attraverso i reclami viene presidiata con la cura e l'attenzione tipica di UBI Factor. L'adeguata e proattiva gestione dei reclami 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, di 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.

UBI Factor utilizza un applicativo informatico per la gestione delle controversie ove vengono archiviate tutte le informazioni inerenti le singole pratiche.

I reclami complessivamente formalizzati nel 2020 a UBI Factor sono stati n. **3**, tutti evasi dalla competente struttura entro i termini previsti (19 giorni medi), di cui nessuno chiuso con soluzioni a favore della clientela reclamante.

Di seguito, il dettaglio delle motivazioni sottostanti alle controversie:

2020: Reclami per Motivazione	N. Reclami
Condizioni	2
Altro	1
<b>Totale reclami</b>	<b>3</b>

Nel periodo di riferimento è inoltre pervenuto un ricorso presso l'Arbitro Bancario Finanziario che, tuttavia, è risultato non essere di competenza di UBI Factor. Non sono pervenute istanze di mediazione né 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 dalla ns. Società 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@pec.intesasanpaolo.com](mailto:reclami.ubifactor@pec.intesasanpaolo.com) 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.