UBI Banca Carime

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI

Nel corso del 2011 la politica del Gruppo UBI Banca in materia di gestione dei reclami ha consolidato l'approccio che ha come punto focale la considerazione del reclamo come opportunità di miglioramento della qualità dei servizi e come strumento necessario a monitorare il livello di soddisfazione degli utenti.
La presentazione di un reclamo viene perciò vissuta come la manifestazione di un gesto attivo di partecipazione costruttiva che evidenzia la sostanziale fiducia nella nostra organizzazione.
Per consolidare questo orientamento sono stati effettuati investimenti finalizzati ad aumentate le capacità di ascolto, di coinvolgimento, di correzione dei disservizi e di miglioramento qualitativo.

Supportata da una specifica policy di Gruppo che traccia gli elementi strutturali di approccio alle manifestazioni di insoddisfazione, in UBI Banca CARIME la gestione dei reclami è affidata ad una struttura specializzata, costituita in seno allo Staff Controllo Rischi .
Nel corso del 2011 sono pervenuti complessivamente **744** reclami dettagliati nei prospetti riportati di seguito.

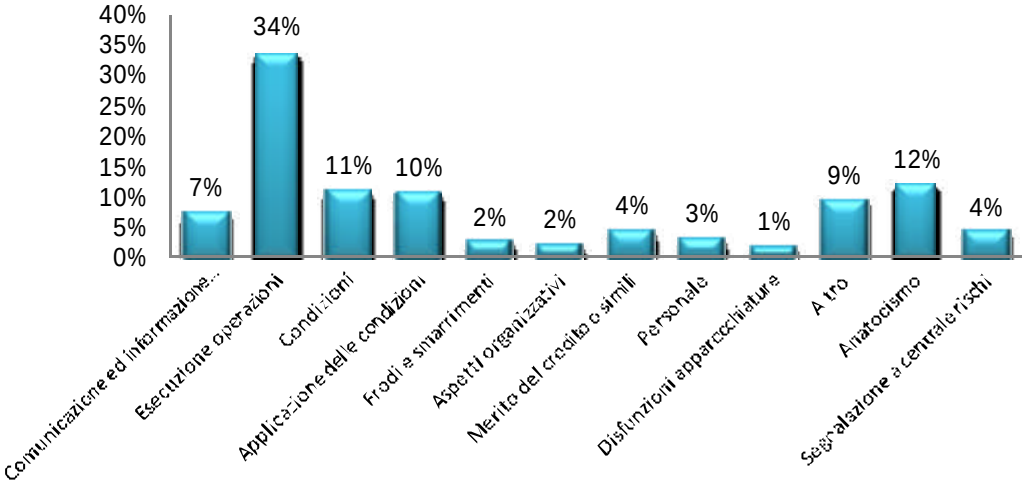
RECLAMI	
Reclami tradizionali su prodotti e servizi	637
Reclami per anatocismo	88
Reclami per titoli in default	2
Reclami su Privacy	17
TOTALE reclami pervenuti	**744**
di cui: pervenuti su Canali a Distanza	*208*
Reclami complessivamente conclusi *(1)*	736
di cui: reclami complessivamente accolti (numero)	***187***
complessivamente accolti (%)	25,4%
Importi liquidati (Mln €)	0,03 €
Giorni medi di risposta *(2)*	14
PRATICHE A.D.R.	
inoltrate all'Ombudsman Giurì Bancario	-
Riscontrate dall'Ombudsman Giurì Bancario	-
di cui: riscontrate a favore del cliente	*-*
inoltrate all'Arbitro Bancario Finanziario	17
Riscontrate dall'Arbitro Bancario Finanziario	15
di cui: riscontrate a favore del cliente	***9***
Inoltrate alla Camera di Conciliazione e Arbitrato CONSOB	-
Riscontrate dalla Camera di Conciliazione e Arbitrato CONSOB	-
di cui: riscontrate a favore del cliente	*-*
Pratiche di mediazione ex dlgs 28/2010	47
Pratiche di mediazione perfezionate	41
di cui con esito conciliativo	***6***

1) Reclami complessivamente conclusi nel 2011 indipendentemente dall'anno di presentazione

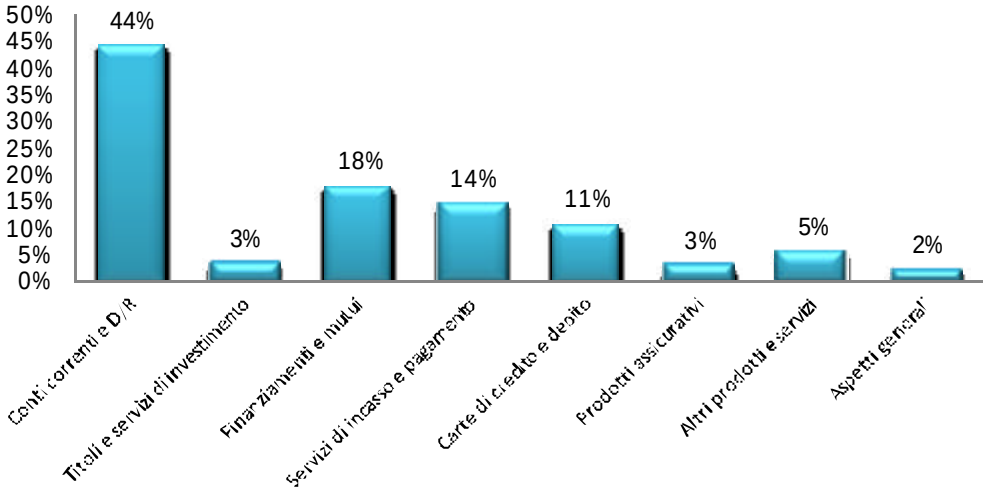
2) Media complessiva: comprende sia reclami ORDINARI sia reclami per SERVIZI di INVESTIMENTO

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"

Anno 2011: distribuzione dei Reclami per MOTIVAZIONE



Anno 2011: distribuzione dei Reclami per PRODOTTO/SERVIZIO



Modalità e canali a disposizione dei Clienti per l'inoltro dei reclami

Il Cliente per presentare le proprie contestazioni alla Banca può:

- trasmettere la formalizzazione (lettera o modulo predisposto disponibile in filiale) per posta ordinaria a
  Banca CARIME SpA
  Staff Controllo Rischi – Reclami
  Corso Italia, 9 – 70100 Bari BA;
- inviare la formalizzazione a mezzo **fax** al numero 080.5782223;
- inviare un messaggio di **posta elettronica** alla casella certificata carime.reclami@percgruppoubi.it, oppure alla casella ordinaria reclami@carime.it;
- compilare l'apposita scheda presente sul sito[1];
- consegnare direttamente la formalizzazione alla **Filiale** dove è intrattenuto il rapporto, che provvede al ritiro ed alla successiva trasmissione allo Staff Controllo Rischi.

[1] http://www.carime.it/page/reclami