

## **TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI**

(Provvedimento del Governatore della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 pubblicato sulla G.U. n° 210 del 10/09/2009 - Suppl. Ord. N. 170)

### **Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2010**

Le disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" prevedono che annualmente venga redatto e reso pubblico un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami relativi al comparto delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari.

Il tema dei reclami riveste per la Banca una crescente rilevanza, non solo in virtù delle citate disposizioni ma anche perché i reclami possono costituire un elemento segnaletico delle aree di criticità della qualità del servizio, con effetti positivi sulla mitigazione dei rischi e rappresentare un'opportunità per ristabilire una relazione soddisfacente con il Cliente, contenendo eventuali rischi reputazionali.

Il tema "gestione reclami" è centrale anche per UniCredit Credit Management Bank S.p.A., realtà che, operando prevalentemente come servicer di crediti su mandato per conto di terzi, si trova a dover gestire le relazioni con la clientela delle Mandanti, oltre che con la propria.

Nel corso del 2010 ad UniCredit Credit Management Bank S.p.A. sono pervenuti n. **1071** reclami provenienti dalla clientela delle Mandanti della Banca; di questi, n. **864** sono risultati di competenza operativa di UniCredit Credit Management Bank S.p.A. e vengono riportati nello schema che segue con l'indicazione, inoltre, del relativo esito

<b>Dettaglio gestione dei reclami Anno 2010</b>	<b>N. Reclami</b>	<b>% su totale reclami</b>
Accolti/parzialmente accolti <sup>1</sup>	<b>259</b>	<b>30,00%</b>
Non accolti <sup>1</sup>	<b>553</b>	<b>64,00%</b>
In istruttoria al 31 Dicembre 2010	<b>52</b>	<b>6,00%</b>
<b>Totali</b>	<b>864</b>	<b>100,00%</b>

Ai fini di una adeguata trasparenza è necessario precisare che i motivi alla base dell'accoglimento dei 259 reclami sono riconducibili, nel 63% dei casi, corrispondenti a 163 reclami, ad eventi maturati in momenti in cui il rapporto risultava incardinato con la Banca Mandante/Cedente e che solamente il

<sup>1</sup> Il dato relativo ai reclami "Accolti/parzialmente accolti" e "Non accolti", si riferisce ai soli reclami pervenuti nel corso dell'anno oggetto del rendiconto.

successivo conferimento del mandato di gestione del credito ha posto UniCredit Credit Management Bank, in adesione ai principi di buona fede e correttezza, nella posizione di dovere/potere riscontrare – proprio in quello specifico momento - una situazione di criticità rappresentata dal cliente.

Nel caso in cui sorga una controversia tra il Cliente e la Banca relativa a prodotti e servizi bancari e finanziari o a servizi di investimento, il Cliente può presentare un reclamo alla Banca, anche per lettera raccomandata a/r o per via telematica, indirizzato a:

**UniCredit Credit Management Bank S.p.A.**

**Team Complaints Management**

Via M. Bianchini, 43 – 00186 Roma

Tel. +39 06.96677127 – Fax +39 06.67077778

[CorrispondenzaSensibile.UCCMB.it@unicreditgroup.eu](mailto:CorrispondenzaSensibile.UCCMB.it@unicreditgroup.eu)

La Banca deve rispondere entro 30 giorni dal ricevimento, se il reclamo è relativo a prodotti e servizi bancari e finanziari, ovvero comunicare entro tale termine il maggior periodo necessario per ricevere tutti gli elementi e fornire riscontro definitivo, o entro 90 giorni dal ricevimento se il reclamo è relativo a servizi di investimento.

In caso di insoddisfazione, il Cliente prima di ricorrere al giudice può rivolgersi a:

- Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it) oppure informarsi presso le Filiali della Banca d'Italia o le Agenzie della Banca.
- Conciliatore Bancario e Finanziario. Per sapere come rivolgersi al Conciliatore Bancario si può consultare il sito [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it) oppure informarsi presso le Agenzie della Banca.