

RENDICONTO ANNUALE SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI

In ottemperanza alle disposizioni impartite dalla Banca d'Italia, di seguito vengono illustrati i dati più significativi relativi ai reclami pervenuti nel corso del 2011.

La Funzione Reclami ha gestito, nel corso del 2011, n. 375 reclami di cui n. 44 (il 12%) riconducibili a reclami relativi ai servizi di investimento (c.d. Finanziari o Consob) e n. 331 (l'88%) relativi ai reclami ordinari (es. contestazioni sui rapporti di conto corrente, sulle carte bancomat, sui mutui, ecc.).

Rispetto all'anno 2010 (n. reclami pervenuti: 775) si è registrata una flessione di oltre il 51%.

Analizzando i reclami sulla base della tipologia di Clienti¹ che li hanno formulati, si ottiene la seguente ripartizione:

PRIVATI: n. 235 (63%);

ALTRO: n. 94 (25%);

INTERMEDI: n. 46 (12%).

Esaminando nel dettaglio le tipologie delle contestazioni pervenute - alla luce della classificazione fornita al riguardo dall'ABI - si ottiene la suddivisione delle stesse in base al prodotto a cui si riferiscono ed ai motivi che hanno determinato la presentazione dei reclami stessi.

Come si potrà evincere dai successivi dati, le fattispecie sulle quali si è concentrata la maggior parte dei reclami del 2011 sono in ordine:

- Conti correnti: 31% circa;
- Assegni: 12% circa;
- Mutui: 8% circa;
- Aperture di credito: 8% circa.

Le principali cause hanno ad oggetto:

- applicazione delle condizioni: 32% circa;
- esecuzione delle operazioni: 25% circa.

¹ Tipologia del cliente reclamante (cfr. documento ABI M.A.T. 03/07.2009 -pag. 14-)

Privato: Soggetti che rivestono la qualifica di consumatore ai sensi dell'art. 121 primo comma del Testo Unico Bancario

Intermedio: Rientrano in questa categoria i clienti small business, artigiani, professionisti, commercianti, scuole, associazioni e società di persone (escluse società di capitali)

Altro: Rientra in questa categoria qualsiasi altra tipologia di clientela non rientrante nelle due precedenti definizioni (ad esempio ASL, Aziende Municipalizzate, società di capitali, altre imprese)

Unipol Banca S.p.A.

Sede Legale e Direzione Generale: piazza della Costituzione, 2 - 40128 Bologna (Italia) - tel. +39 051 3544111 - fax +39 051 3544100/101
Uffici di Rappresentanza: via Farini, 12 - 40124 Bologna - tel. +39 051 3544111

Capitale sociale i.v. Euro 1.004.500.000,00 - Registro delle Imprese di Bologna, C.F. e P. IVA 03719580379

Iscritta all'Albo delle Banche e Capogruppo del Gruppo Bancario Unipol Banca iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari

Società soggetta ad attività di direzione e coordinamento di Unipol Gruppo Finanziario S.p.A.

Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi - Aderente al Fondo Nazionale di Garanzia - Cod. ABI 3127.8

www.unipolbanca.it



L'esito dei reclami risulta essere così suddiviso:

- positivo / parzialmente positivo per il Cliente: **39%** circa (si precisa che tale percentuale è ascrivibile, nella maggior parte dei casi, a politiche commerciali della Banca nei confronti della Clientela in un'ottica di customer care);
- negativo: **30%** circa;
- forniti chiarimenti: **31%** circa.

Il Cliente può presentare un reclamo alla Banca sia con lettera raccomandata a.r. sia con fax o e-mail scrivendo a:

Unipol Banca S.p.A.

Funzione Reclami
Piazza della Costituzione, 2 – 40128 Bologna
Fax +39 051.3544970
reclamicienti@unipolbanca.it

L'Ufficio Reclami provvede a formulare una risposta al Cliente entro il termine massimo di 30 giorni, per i reclami relativi a servizi bancari, e di 90 giorni - sempre a decorrere dalla data di ricezione del reclamo stesso - per i reclami attinenti ai servizi di investimento.

In caso di insoddisfazione, oppure se la risposta non è stata fornita nei termini, il Cliente può rivolgersi a:

Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it oppure informarsi presso le Filiali della Banca d'Italia o di Unipol Banca S.p.A.

Conciliatore Bancario e Finanziario. Per sapere come rivolgersi al Conciliatore Bancario si può consultare il sito www.conciliatorebancario.it oppure informarsi presso le Filiali della Banca.

Le informazioni sulle diverse procedure di reclamo e di risoluzione stragiudiziale delle controversie sono inoltre presenti sul sito internet della Banca nella sezione dedicata ai Reclami.