

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 2018.

La Funzione Reclami ha gestito, nel corso del 2018, n. 654 reclami di cui n. 520 (pari all' 80%) riconducibili a reclami ordinari (es. contestazioni su rapporti di conto corrente, mutui, ecc.), n. 116 reclami PSD (18%), n. 15 (2%) relativi a servizi di investimento, n. 2 reclami privacy (1%) e n. 1 reclamo IVASS (1%).

Rispetto all'anno 2017 (n. reclami pervenuti: 760) si è registrato un decremento del 14%.

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

PRIVATI: n. 485 (74%)

ALTRO n. 95 (15%)

INTERMEDI n. 74 (11%)

Esaminando nel dettaglio le tipologie di 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 2018 sono in ordine:

- n. 191 relativi ai c/c e depositi a risparmio pari al 29%;
- n. 111 relativi a carte di credito e di debito pari al 17%
- n. 68 relativi ai mutui pari al 10%.

Le principali cause hanno ad oggetto:

- n. 262 per l'esecuzione delle operazioni al 40%;
- n. 106 per frodi / smarrimenti pari al 16%;
- n. 103 per l'applicazione delle condizioni pari al 16%.

¹ Tipologia del cliente reclamante (come da indicazioni ABI)

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) - unipolbanca@pec.unipol.it
tel. +39 051 3544111 - fax +39 051 3544100/101 - Capitale sociale i.v. Euro 607.261.466,00 - Registro delle Imprese di Bologna, C.F. 03719580379 - P. IVA 03740811207 - Società soggetta ad attività di direzione e coordinamento di Unipol Gruppo S.p.A., iscritta all'Albo delle Banche e facente parte del Gruppo Bancario Unipol iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari
Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi - Aderente al Fondo Nazionale di Garanzia - Cod. ABI 3127.8

L'esito dei reclami risulta così suddiviso:

- negativo: n. 328 pari al 51%;
- positivo/parzialmente positivo per il cliente: n. 159 corrispondente al 24% del totale (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);
- forniti chiarimenti: n. 146 pari al 22%.

Si precisa che, al 31 dicembre 2018, risultavano in gestione n. 21 reclami pari al 3% del totale reclami pervenuti

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
reclamicienti@pec.unipolbanca.it

L'Ufficio Reclami provvede a formulare una risposta al Cliente nel termine massimo – a decorrere dalla data di ricezione dei reclami stessi – di 30 giorni per i reclami ordinari (relativi a servizi bancari), di 60 giorni per quelli c.d. Finanziari o Consob (attinenti ai servizi di investimento) e di 45 giorni se il reclamo è relativo alla banca in qualità di intermediario nel collocamento di prodotti assicurativi.

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

Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per informazioni circa le modalità per 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.

Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF). Per informazioni circa le modalità per rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito www.acf.consob.it oppure presso le Filiali di Unipol Banca S.p.A.

Conciliatore Bancario e Finanziario. Per informazioni circa le modalità per rivolgersi al Conciliatore Bancario si può consultare il sito www.conciliatorebancario.it oppure informarsi presso le Filiali di Unipol Banca S.p.A.

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

Funzione Reclami

Il Responsabile

