



## **RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI ANNO 2018**

Le Disposizioni di Vigilanza della Banca d'Italia - ed in particolare le norme sulla Trasparenza - del 29 luglio 2009 (e successive modifiche) prevedono che annualmente gli intermediari pubblichino un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami.

Il tema dei reclami riveste per Banca UBAE una grande rilevanza: una efficace gestione dei reclami può costituire un elemento segnaletico delle aree di criticità della qualità dei servizi erogati, nonché un valido strumento di valutazione della corretta operatività della Banca, anche al fine di contenere eventuali rischi reputazionali, operativi e legali attraverso il miglioramento dei rapporti con la clientela.

Le modalità con le quali il cliente può presentare un reclamo sono descritte sul sito internet della Banca, sia nei fogli informativi che nella specifica sezione informativa denominata "Reclami", presenti nell'ambito della sezione Trasparenza.

***Nel corso del 2018 Banca UBAE ha registrato n. 5 reclami scritti.***

***Le motivazioni alla base di tre dei suddetti reclami si riferiscono all'operatività di Trade Finance (lettere di credito), mentre per gli altri due sono riferibili ai Conti Correnti e alle Operazioni di Incasso e Pagamento.***

***Dei menzionati reclami quattro sono stati respinti mentre uno è stato parzialmente accolto.***