



## **RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI ANNO 2016**

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 2016 Banca UBAE ha registrato n. 2 reclami.***

***Le motivazioni alla base dei suddetti reclami si riferiscono all'operatività legata alle lettere di credito.***

***Dei menzionati reclami uno è stato accolto, mentre l'altro è stato respinto.***