

Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari

Correttezza delle relazioni tra **intermediari** e **clienti**.

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2023

In linea con la vigente normativa in materia di "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), UBS Europe SE, Succursale Italia provvede annualmente a pubblicare il presente rendiconto sull'attività di gestione dei reclami.

UBS presta da sempre grande attenzione alle esigenze della Clientela e alla gestione dei reclami, non solo in virtù delle citate disposizioni, ma soprattutto perché essi costituiscono un importante elemento di rilevazione delle aree di criticità del servizio ai Clienti, sulle quali intervenire prontamente, con effetti positivi sulla mitigazione dei rischi. UBS reputa l'attività di gestione dei reclami come un'opportunità per rendere più efficace il rapporto di fiducia e ristabilire una relazione soddisfacente con il Cliente.

Conformemente alla normativa vigente, UBS Europe SE, Succursale Italia definisce Reclamo qualsiasi atto con il quale un Cliente o un potenziale Cliente contesti in forma scritta all'intermediario un suo comportamento o una sua omissione.

Le modalità con cui il Cliente può presentare un reclamo sono dettagliate sia nell'informativa precontrattuale che nella Documentazione di Trasparenza resa disponibile presso le Filiali e tramite il sito internet di UBS, nel quale è inoltre a disposizione della Clientela una specifica sezione informativa, denominata "Reclami, Ricorsi e Conciliazione", contenente tutte le necessarie informazioni.

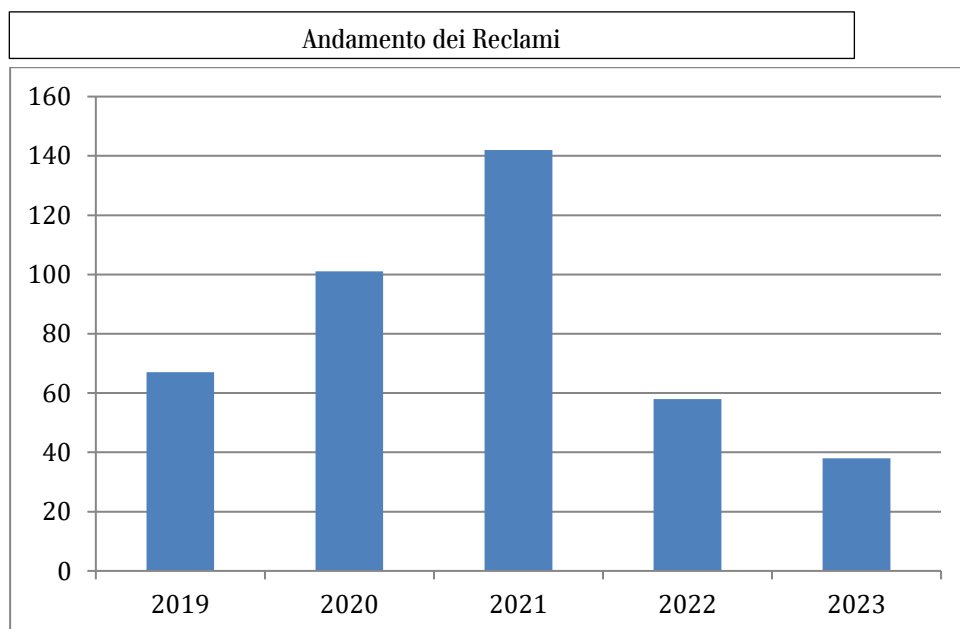
In linea con il modello europeo della casa madre UBS Europe SE, l'Ufficio Gestione Reclami è collocato nell'area dell'Operating Head ed è pertanto separato e indipendente dalle funzioni preposte alla commercializzazione di prodotti e servizi, così da prevenire potenziali conflitti di interesse.

L'Ufficio Gestione Reclami ha la responsabilità di rispondere ad ogni reclamo, assicurando il rispetto dei tempi massimi di riscontro previsti dalla normativa; l'attività è regolata e supportata da specifiche guide operative e procedure che ne disciplinano l'esecuzione.

UBS Europe SE, Succursale Italia nel corso del 2023 ha ricevuto complessivamente 38 reclami. La quasi totalità degli stessi è stata presentata da "Clienti Privati" (che rivestono la qualifica di Consumatore ai sensi delle normative vigenti).

Di seguito una tabella riassuntiva della tipologia di reclami per servizi offerti alla clientela ricevuti nel 2023:

Tipologia di reclami per servizi offerti	38
Servizi di investimento, di cui:	29
Servizi di gestione di portafogli	7
Servizi amministrati	22
Servizi di consulenza in materia di investimenti	0
Servizi Assicurativi	1
Servizi bancari accessori ai servizi di investimento	8



Rispetto al 2022, nel 2023 si evidenzia una diminuzione del numero dei reclami pervenuti (58 vs 38). Di questi, il 30 % riferibile alla categoria ALT1, ossia generiche ed eterogenee contestazioni su diversi aspetti operativi o presunti errori, il 45% dei reclami è legato a ritardi nella gestione delle chiusure per aspetti operativi o di trasferimento degli strumenti finanziari (causale OCET).

Il restante 25% raccoglie casistiche relative alle seguenti causali: COM, relativa ai costi di mantenimento dei conti, INAP (informativa preventiva all'operazione non adeguata (mancata consegna documento generale sui rischi e/o del prospetto informativo, mancata informativa sulla natura o sui rischi dello strumento finanziario)), INAS (informativa successiva all'operazione non adeguata (rendicontazione errata, incompleta, inviata con ritardo, mancata comunicazione perdite rilevanti), ONAD (operazioni non adeguate) e MEO (mancata esecuzione degli ordini).

Per tutti i predetti casi, all'esito delle relative analisi, la Succursale ha fornito ai Clienti una risposta personalizzata, spiegando le ragioni che hanno causato la dilatazione delle tempistiche previste per i trasferimenti dei titoli e le chiusure dei rapporti, e chiarendo sia le ragioni dell'operato della banca, sia le incomprensioni su talune comunicazioni afferenti i costi e le commissioni applicate.

¹ causale Consob non riconducibile a nessuna delle altre causali disponibili: ONAU / ONAD / ONAP / OCI / EEO / REO / MEO / INAP / INAS / COM / MRM / RI / OCET / MAS / MAC / MAR / AA / ALT