

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 2020

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 relativi all'anno 2020.

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 circa la qualità del servizio 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, sul quale è inoltre a disposizione della Clientela una specifica sezione informativa denominata "Reclami, Ricorsi e Conciliazione" contenente tutte le necessarie informazioni.

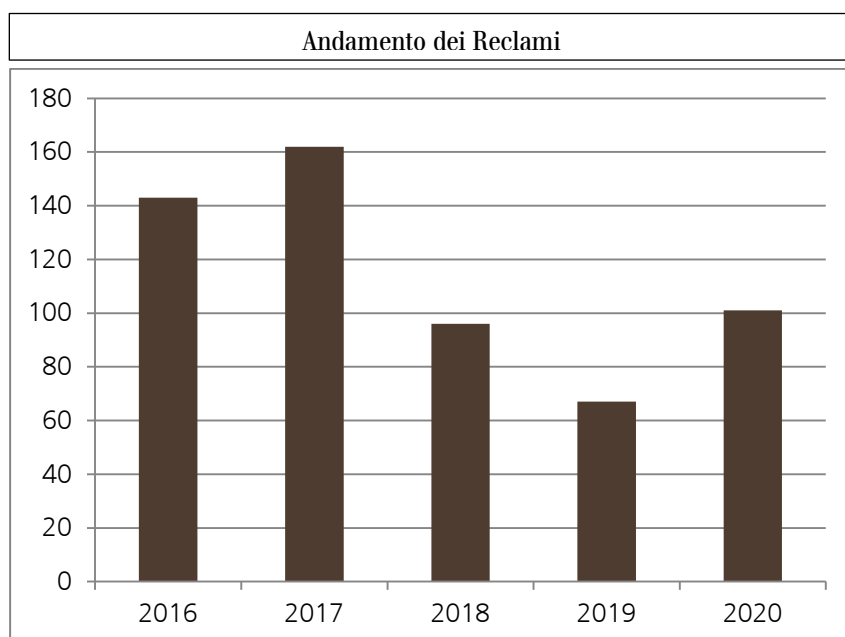
Dal 01/01/2018 la gestione dei reclami è stata affidata all' Ufficio Gestione Reclami nell'area dell'Operating Head, in linea con il modello europeo della casa madre UBS Europe SE; pertanto è separata e indipendente dalle funzioni preposte alla commercializzazione di prodotti e servizi, così da prevenire potenziali situazioni di conflitto di interessi.

L'Ufficio Reclami ha la responsabilità di fornire una risposta 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 2020 ha ricevuto complessivamente 101 reclami. La quasi totalità degli stessi è stato presentato da "Clienti Privati" (che rivestono la qualifica di Consumatore ai sensi delle normative vigenti). Per cinque ricorsi all'arbitrato (4 ACF-1ABF) sono in corso le valutazioni del collegio arbitrale.

Di seguito una tabella riassuntiva della tipologia di reclami per servizi offerti alla clientela ricevuti nel 2020:

Tipologia di reclami per servizi offerti	101
Servizi di investimento, di cui:	56
Servizi di gestione di portafogli	10
Servizi amministrati	14
Servizi di consulenza in materia di investimenti	32
Servizi Assicurativi	4
Servizi bancari accessori ai servizi di investimento	41



Rispetto al 2019, si evidenzia una tendenza crescente del numero dei reclami pervenuto (67 vs 101). Il 43% dei reclami è legato a ritardi nella gestione delle chiusure connessi al trasferimento degli strumenti finanziari. L'incremento di questi reclami è dovuto alla migrazione sulla nuova piattaforma informatica che ha determinato un rallentamento delle attività propedeutiche alla chiusura dei rapporti. Si tratta di situazioni per le quali la Succursale ha posto in essere opportune misure correttive per un rapido miglioramento di tale processo. Un 38% è riferibile alla categoria ALT¹, ossia generiche ed eterogenee contestazioni su diversi aspetti operativi o presunti errori per i quali abbiamo fornito al reclamante una spiegazione dettagliata e chiara dell'accaduto.

Un 10% è riferibile alla causale COM relativa ai costi di mantenimento dei conti.

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 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)