

INFORMATIVA SULLA SITUAZIONE COMPLESSIVA DI GESTIONE DEI RECLAMI DELL'ANNO 2023

1. Informazioni generali

Banca Mediolanum S.p.A. ha adottato, conformemente alle disposizioni normative vigenti, un processo strutturato e codificato per la gestione dei reclami della Clientela, consapevole che la piena soddisfazione dei propri Clienti, oltre ad essere elemento prioritario della propria strategia, costituisce un importante fattore per sviluppare e diffondere una buona immagine aziendale all'interno del mercato.

Banca Mediolanum S.p.A. presidia il processo di gestione dei reclami sia per quanto concerne il proprio ruolo di intermediario bancario e finanziario che quale *outsourcer* delle Società del Gruppo Bancario con le quali vi è in essere il relativo contratto.

Con riferimento ai reclami in senso lato, sono qui oggetto di esame e reportistica anche le *mediazioni*, i ricorsi presentati all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) e quelli presentati all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) presso la Consob, oltre che le pratiche in *Convenzione di Negoziazione Assistita*.

2. Analisi dei reclami pervenuti e composti nel 2023

L'analisi dei reclami pervenuti nel 2023 illustrata di seguito tiene conto di tutti quelli ricevuti per iscritto, tramite fax, lettera, e-mail, Pec o telegramma da Clienti o potenziali Clienti di Banca Mediolanum aventi ad oggetto i servizi bancari, d'investimento e di intermediazione assicurativa prestati dalla stessa in qualità di intermediario bancario e finanziario.

Nel corso del 2023 sono pervenuti complessivamente alla Società, da parte della Clientela, n. 2.858 reclami, di cui n. 2.785 "*trattabili*" e n. 73 "*non trattabili*", in quanto carenti degli elementi essenziali per poter essere gestiti.

Per completezza, si evidenzia inoltre che i reclami "riaperti" su istanza di Clienti che non hanno ritenuto soddisfacente il riscontro sono stati pari a n. 411, tutti "*trattabili*".

Analizzando l'esito dell'istruttoria, a fronte dei reclami "trattabili" ricevuti, n. 2.516 sono stati "composti" nell'anno 2023, di cui n. 244 sono stati accolti dalla Banca (circa il 10%).

La tabella 1 riportata di seguito riepiloga lo stato complessivo dei reclami ricevuti, suddivisi per tipologia di classificazione ed esito. In particolare, i reclami attinenti alla prestazione dei servizi di investimento sono n. 435 di cui n. 407 "*trattabili*" e n. 28 "*non trattabili*".

Tabella 1

Anno di riferimento 2023	Accolti	Respinti	In gestione	Non trattabili	Totale
Reclami	244	2.272	269	73	2.858
<i>di cui per prestazione di servizi di investimento (CONSOB)</i>	25	333	49	28	435
<i>di cui per prestazione di altri servizi (Bancari e di intermediazione assicurativa)</i>	219	1939	220	45	2.423
Riaperture	17	357	37	0	411
<i>di cui per prestazione di servizi di investimento (CONSOB)</i>	1	82	11	0	94
<i>di cui attinenti la prestazione di altri servizi (Bancari e di intermediazione assicurativa)</i>	16	275	26	0	317

I reclami “*trattabili*” ricevuti nel corso del 2023, in capo a Banca Mediolanum S.p.A., sono risultati inferiori dell’11% rispetto all’anno precedente, mentre i reclami “*composti*”, sul totale ricevuti, non presentano sostanziali variazioni di *trend* rispetto all’anno precedente (-2%). In corso d’anno i reclami “*composti*”, rispetto ai reclami “*trattabili*” ricevuti, sono stati pari a circa il 90%, di cui il 90% considerati “non fondati”.

Nella Tabella 2 che segue è rappresentato il dettaglio dei reclami *trattabili*, suddivisi per esito, in base alla classificazione:

Tabella 2

Scomposizione reclami per Macro-Area	Accolti	Respinti	In gestione	Totale	Incidenza % sul totale
conti correnti, depositi e dossier titoli	75	636	59	770	28%
Sistemi di pagamento	62	498	57	617	22%
Servizi d’investimento	25	333	49	407	15%
Mutui e Prestiti	15	351	34	400	14%
Aspetti generali	30	279	39	348	12%
Altro	37	175	31	243	9%
TOTALE COMPLESSIVO	244	2272	269	2785	100%

Qualora l’esito del reclamo non soddisfi completamente la richiesta avanzata dal Cliente, è previsto il ricorso ai sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie (c.d. ADR, o *Alternative Dispute Resolution*), che operano in modo alternativo rispetto all’Autorità Giudiziaria ordinaria, consentendo una trattazione più rapida ed economica delle questioni oggetto di giudizio. Occorre quindi aggiungere al numero di reclami “trattabili” (n. 2.785) anche:

- n. 64 ricorsi presentati all’Arbitro Bancario Finanziario (ABF), di cui n. 23 ricorsi a favore del Cliente;
- n. 9 ricorsi presentati all’Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) presso la Consob, di cui n. 7 a favore del Cliente;
- n. 37 istanze di *mediazione* a seguito di reclamo (su n. 52 pervenute totali), per 2 delle quali è stato trovato un accordo;
- n. 2 richieste di *convenzione di negoziazione assistita* a seguito reclami (su n. 6 pervenute totali), per nessuna delle quali è stato trovato un accordo.

Rispetto all’anno precedente si conferma la tendenza a preferire i ricorsi all’ABF e all’ACF in luogo degli istituti della mediazione e negoziazione.

Da ultimo, si rileva come i reclami pervenuti nel periodo 1/01/2023 – 31/12/2023 abbiano generato un impatto economico per € 8.166, mentre gli accordi transattivi e le decisioni in ambito ADR hanno generato un impatto economico per € 106.449.

Basiglio, febbraio 2024