

INFORMATIVA SULLA SITUAZIONE COMPLESSIVA DEI RECLAMI DELL'ANNO 2010

ESTRATTO DALLA RELAZIONE DELLA FUNZIONE DI CONTROLLO DI CONFORMITA' SULL'ATTIVITA' SVOLTA NEL 2010

1 – INFORMAZIONI GENERALI

Presso Banca Mediolanum a partire dal 2008, a seguito dell'emanazione del Regolamento congiunto Banca d'Italia - Consob, il processo di registrazione e gestione dei reclami prevede che la struttura dedicata alla gestione dei reclami sia collocata in posizione di indipendenza organizzativa e gerarchica nei confronti delle funzioni aziendali preposte alla commercializzazione dei servizi, al fine di assicurare imparzialità di analisi e di giudizio sugli argomenti dibattuti; la supervisione complessiva del processo viene esercitata da parte della funzione Controllo Rischi e Compliance.

La scelta di tale modello e' stata effettuata al fine di garantire l'identificazione tempestiva di disfunzioni o eventuali carenze organizzative e delle conseguenti azioni di miglioramento; in particolare, data la valenza segnaletica che i reclami dei clienti possono avere nei confronti dell'operato dei collaboratori della Rete di vendita e della correttezza dei comportamenti adottati, le circostanze ritenute significative vengono comunicate con tempestività al Settore Ispettorato Rete e Antiriciclaggio, unità di controllo di secondo livello a presidio del controllo rischi rivenienti dalla rete, con cui la funzione Controllo Rischi e Compliance si coordina sistematicamente.

Le valutazioni seguenti sono effettuate con riferimento all'anno solare, precisando che un reclamo si ritiene composto quando e' stato superato il motivo della lamentela avanzata dal cliente, in quanto l'intermediario ha fornito completo ed esaustivo riscontro nei termini previsti dalle procedure interne e dalla normativa vigente ed il cliente non ha presentato ulteriori lamentele, aventi ad oggetto il medesimo prodotto/servizio. Si ritiene altresì composto il reclamo sul quale si sia raggiunto un accordo transattivo o di soluzione bonaria della vicenda con il cliente.

2 – ANALISI DEI RECLAMI PERVENUTI E COMPOSTI NEL 2010 E NEI TRE ANNI SOLARI PRECEDENTI

L'analisi dei reclami ricevuti nel 2010, illustrata di seguito, tiene conto di tutti i reclami ricevuti da Banca Mediolanum, classificati sia rispetto alle causali previste dalla Delibera CONSOB 17297/2010, sia alle lamentele o doglianze relative a prodotti e servizi svolti da Banca Mediolanum e non direttamente riconducibili ai servizi di investimento (per brevità chiamate di seguito anche "reclami con causale non Consob").

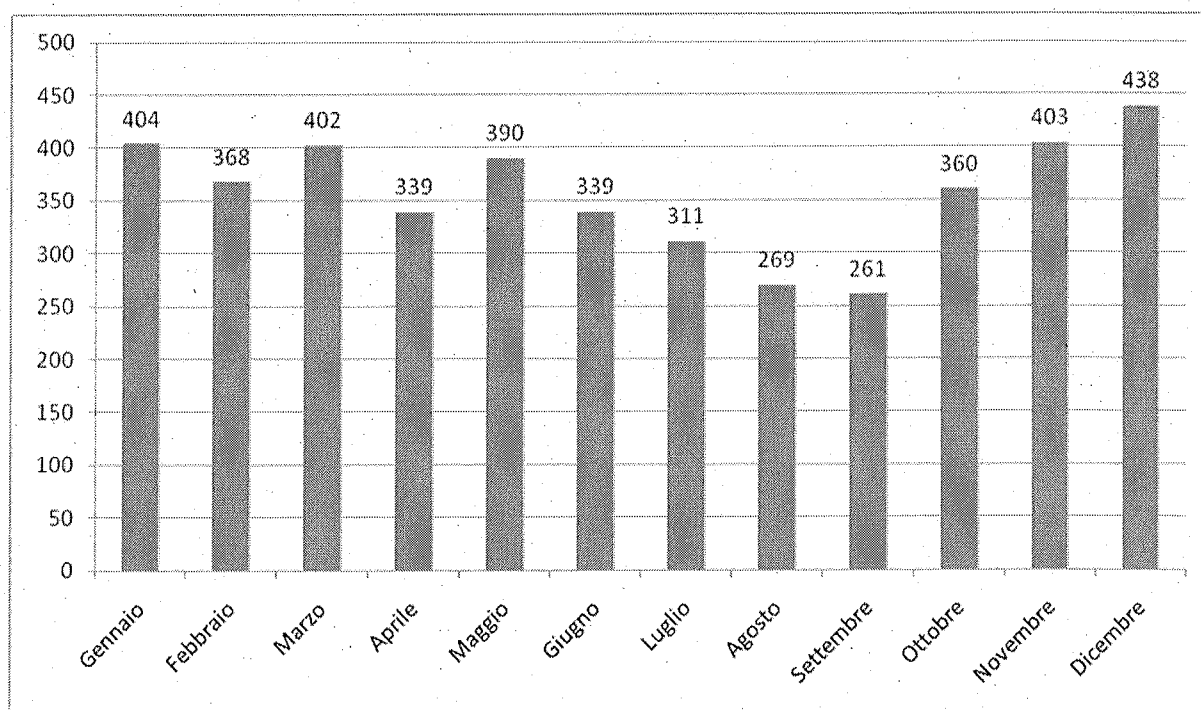
Nel corso dell'anno 2010 sono pervenuti complessivamente alla società, da parte della clientela, 4.372 reclami, di cui 4.284 "trattabili" e 88 "non trattabili" in quanto carenti degli elementi essenziali per poter essere gestiti. A titolo esemplificativo sono considerati *non trattabili* quei reclami che non consentono di identificare il soggetto reclamante o il prodotto oggetto di lamentela. Nello stesso periodo sono pervenuti 529 atti legali predisposti da clienti, quali ad esempio denuncia/querela, denuncia di illecito/frode o atti di citazione. Nella presente rendicontazione gli



stessi sono oggetto di una separata evidenza proprio per la particolare natura delle procedure di gestione e le differenti modalità di contatto e interazione con i clienti.

Anno di riferimento 2010	TRATTABILI	NON TRATTABILI	TOTALE
Reclami	4284	88	4372
<i>di cui causali Consob</i>	1558	38	1596
<i>di cui causali non Consob</i>	2726	50	2776
Atti legali	527	2	529
<i>di cui causali Consob</i>	370	2	372
<i>di cui causali non Consob</i>	157	0	157
Totale Complessivo	4811	90	4901

Il grafico sotto riportato evidenzia l'andamento mensile dei reclami trattabili ricevuti nell'anno 2010.



L'andamento mensile dei reclami ricevuti pone in evidenza un maggior volume nei primi mesi dell'anno, in relazione all'invio ai clienti delle rendicontazioni periodiche di fine anno, sia per i servizi bancari che per i servizi di investimento ed i prodotti assicurativi a contenuto finanziario. L'incremento subito nell'ultimo periodo dell'anno e' da ricercare prevalentemente nella modifica delle condizioni economiche dei servizi informativi, inviati tramite SMS, e non strettamente finalizzati alla sicurezza. Tale variazione ha avuto decorrenza dal 1° ottobre 2010.

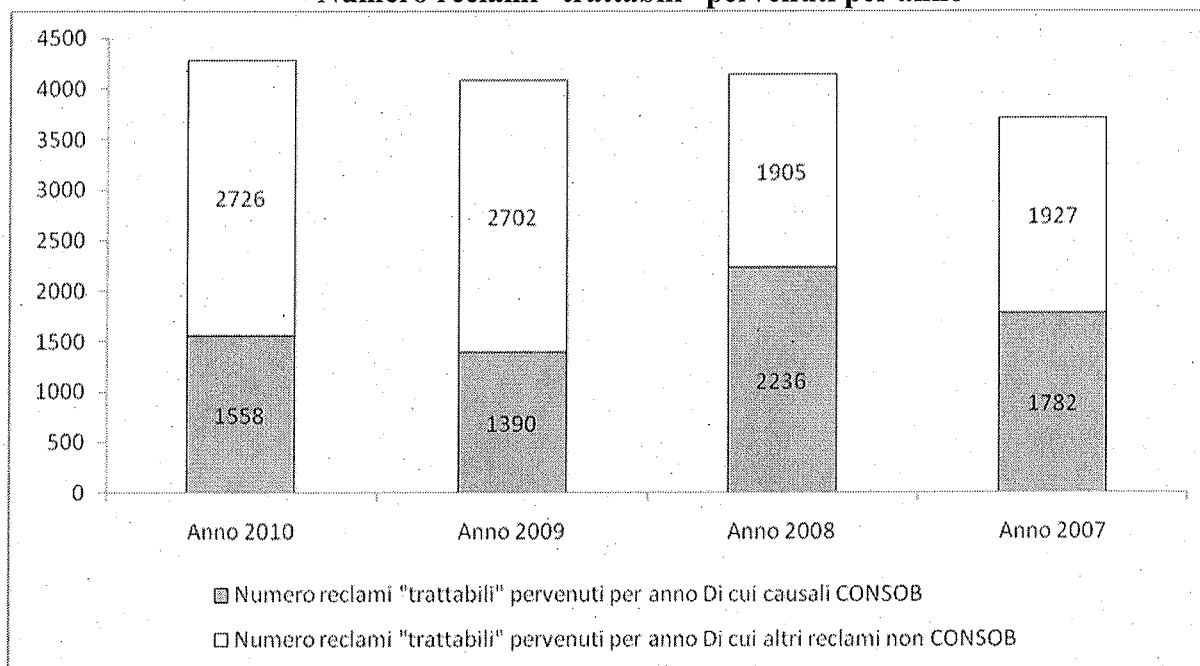
Nel 2010 i tempi di risposta medi si sono ridotti passando dai 46 giorni nell'anno 2009 ai 33 giorni.

Analizzando l'esito dell'istruttoria dei 3.834 reclami composti nell'anno 2010, 598 sono stati ritenuti fondati dalla Banca (circa il 16%), di cui 9 oggetto di atto transattivo con il cliente.

Nella tabella che segue si riporta il totale dei soli reclami ricevuti e composti nei 3 anni solari precedenti, alla data del 31 dicembre 2010¹.

	Reclami ricevuti	% di incremento annuo	Reclami composti	% reclami composti su ricevuti nell'anno
Anno 2010	4284	4%	3834	89%
di cui Causali Consob	1558	11%	1294	83%
di cui Causali Non Consob	2726	1%	2540	93%
Anno 2009	4092	-1%	3679	90%
di cui Causali Consob	1390	-61%	1160	83%
di cui Causali Non Consob	2702	29%	2519	93%
Anno 2008	4141	12%	3345	81%
di cui Causali Consob	2236	25%	1767	79%
di cui Causali Non Consob	1905	-1%	1578	83%
Anno 2007	3709		3301	89%
di cui Causali Consob	1782		1576	88%
di cui Causali Non Consob	1927		1725	90%

Numero reclami "trattabili" pervenuti per anno



¹ La nuova definizione di "reclamo composto" ha comportato per omogeneità una riclassificazione dei reclami rispetto alle relazioni degli anni precedenti.

3- CLASSIFICAZIONE DEI RECLAMI PER SERVIZIO D'INVESTIMENTO O PER PRODOTTO / SERVIZIO BANCARIO

Riportiamo nei paragrafi seguenti, i 4.284 reclami trattabili ricevuti nell'anno 2010 classificati per servizio e per tipologia di causa che hanno determinato i medesimi.

La classificazione dei reclami per servizio d'investimento e per tipologia di causale, evidenziata nel presente paragrafo, è rappresentata seguendo le indicazioni previste dalla delibera CONSOB 17297/2010; con riferimento ai "reclami con causali non Consob" invece si evidenziano le macro-tipologie di prodotto coinvolto nella lettera di lamentela ricevuta.

3.1 *Classificazione dei reclami anno 2010 relativi a prodotti e servizi non direttamente riconducibili ai servizi di investimento:*

CLASSIFICAZIONE NON CONSOB	TOTALE RECLAMI	COMPOSTI
CONTI CORRENTI	2091	1964
MUTUI E PRESTITI	169	158
ASSICURAZIONI VITA	31	31
BONIFICI ESTERI	23	22
ASSICURAZIONI DANNI	5	4
ALTRO	407	361
TOTALE COMPLESSIVO	2726	2540

Dei 2.726 reclami non direttamente riconducibili ai servizi di investimento, ne sono stati composti 2.540 e 458 (il 18%) considerati fondati, di cui uno risolto con atto transattivo.

3.2 *Classificazione dei reclami anno 2010 relativi a prodotti e servizi riconducibili ai servizi di investimento:*

Dei 1.558 reclami relativi a prodotti e servizi riconducibili ai servizi di investimento, sintetizzati nella tabella che segue, ne sono stati composti 1.294 e 140 (circa l'11%) sono stati considerati fondati, di cui 8 con atto transattivo.

	ONAU	ONAD	ONAP	OCI	EEO	REO	MEO	INAP	INAS	COM	MRM	RI	OCET	MAS	MAC	MAR	AA	ALT	Totale
Negoziante per conto proprio	7	68	1		0	0	0	6	5	0	0	0	0	0	1	0	0	2	90
Esecuzione di ordini per conto terzi	3	3	0		24	9	10	11	18	2	0	3	1	0	3	0	0	3	90
Gestione di portafogli	0	1	0		0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Collocamento/Offerta fuori sede	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Consulenza in materia di investimenti	312	79	0		60	193	20	88	284	13	0	155	23	3	29	5	0	112	1.376
Ricezione e trasmissione di ordini/Mediazione	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Gestione di sistemi multilaterali di negoziazione	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Custodia ed Amministrazione	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Concessione finanziamenti	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Intermediazione in cambi	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Altri servizi accessori	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>Totale</i>	322	151	1		84	203	30	105	307	15	0	158	24	3	33	5	0	117	1.558

Legenda causali:

- ONAU: operazioni non autorizzate;
- ONAD: operazioni non adeguate;
- ONAP: operazioni non appropriate;
- OCI: operazioni in conflitto di interesse;
- EEO: errata esecuzione degli ordini;
- REO: ritardata esecuzione degli ordini;
- MEO: mancata esecuzione degli ordini;
- INAP: informativa preventiva all'operazione non adeguata (mancata consegna documento generale sui rischi e/o del prospetto informativo, mancata informativa sulla natura e sui rischi dello strumento finanziario);
- INAS: informativa successiva all'operazione non adeguata (rendicontazione errata, incompleta, inviata con ritardo, mancata comunicazione perdite rilevanti);
- COM: applicazione di commissioni difformi da quelle contrattualmente stabilite;
- MRM: mancato rispetto del mandato di gestione;
- RI: rendimenti insoddisfacenti;
- OCET: ritardi nella chiusura di rapporti e/o nel trasferimento delle disponibilità liquide e degli strumenti finanziari ad altro intermediario;
- MAS: mancata sottoscrizione ovvero consegna del contratto scritto;
- MAC: mancata consegna documentazione richiesta;
- MAR: mancata o ritardata risposta ad altro reclamo;
- AA: mancata o errata assegnazione strumenti finanziari in OPV;
- ALT: altro.

4 - EVENTUALI CARENZE PROCEDURALI, ORGANIZZATIVE E COMPORAMENTALI

Dall'esame dei reclami pervenuti nell'anno 2010 non sono emerse carenze procedurali, organizzative e comportamentali tali da essere comunicate all'Alta Direzione, agli Organi amministrativi ed al Collegio Sindacale.

* * * * *

Basiglio, marzo 2011

Settore Compliance

