

INFORMATIVA SULLA SITUAZIONE COMPLESSIVA DI GESTIONE DEI RECLAMI DELL'ANNO 2025

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 2025

L'analisi dei reclami pervenuti nel 2025 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 2025 sono pervenuti complessivamente alla Società, da parte della Clientela, n. 3.523 reclami, di cui n. 3.487 "*trattabili*" e n. 36 "*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. 453, tutti trattabili.

Analizzando l'esito dell'istruttoria, a fronte dei reclami "*trattabili*" ricevuti, n. 3.166 sono stati "*composti*" nell'anno 2025, di cui n. 539 sono stati accolti poiché ritenuti fondati (il 17%), mentre 2.627 sono stati respinti poiché ritenuti infondati.

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. 272 di cui n. 252 "*trattabili*" e n. 20 "*non trattabili*".

Tabella 1

Anno di riferimento 2025	Accolti/ Fondati	Respinti/ Non Fondati	In gestione	Non trattabili	Totale
Reclami	539	2.627	321	36	3.523
<i>di cui per prestazione di servizi di investimento (CONSOB)</i>	28	197	27	20	272
<i>di cui attinenti la prestazione di altri servizi (Bancari e di intermediazione assicurativa)</i>	511	2.430	294	16	3.251
Riaperture	51	365	37	0	453
<i>di cui per prestazione di servizi di investimento (CONSOB)</i>	6	52	6	0	64
<i>di cui attinenti la prestazione di altri servizi (Bancari e di intermediazione assicurativa)</i>	45	313	31	0	389

I reclami “*trattabili*” ricevuti nel corso del 2025, in capo a Banca Mediolanum S.p.A., sono risultati superiori del 22% rispetto all’anno precedente, mentre i reclami “*composti*”, sul totale dei ricevuti, sono risultati in aumento del 7% circa. In corso d’anno i reclami “*composti*”, rispetto ai reclami “*trattabili*” ricevuti, sono stati pari a circa il 91%, di cui l’83% “*respinti* poiché valutati come 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/ Fondati	Respinti/ Non Fondati	In gestione	Totale	Incidenza % sul totale
Sistemi di pagamento	224	785	86	1095	31%
conti correnti, depositi e dossier titoli	118	837	97	1052	30%
Aspetti generali	65	261	58	384	11%
Mutui e Prestiti	16	284	26	326	10%
Servizi d’investimento	28	197	27	252	7%
Altro	88	263	27	378	11%
TOTALE COMPLESSIVO	539	2627	321	3487	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 rilevare che, oltre al numero di reclami “*trattabili*” (n. 3.487) sono stati presentati anche:

- n. 83 ricorsi di fronte all’Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Sono state definite, inoltre, n. 72 posizioni riferite anche a precedenti periodi, di cui n. 16 ricorsi a favore del Cliente;
- n. 18 ricorsi di fronte all’Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) presso la Consob. Sono state definite, inoltre, n.21 posizioni riferite anche a precedenti periodi, di cui n. 18 a favore del Cliente;

- n. 23 istanze di *mediazione* a seguito di reclamo (su n. 50 pervenute totali), per 9 delle quali è stato trovato un accordo;
- n. 1 richiesta di *convenzione di negoziazione assistita* a seguito reclami (su n. 5 pervenute totali), nessuna delle quali risulta definita transattivamente.

Da ultimo, si rileva come i reclami pervenuti nel periodo 1/01/2025 – 31/12/2025 abbiano generato un impatto economico per € 33.853, mentre gli accordi transattivi e le decisioni in ambito ADR hanno generato un impatto economico per € 405.259.

Basiglio, febbraio 2026