

INFORMATIVA SULLA SITUAZIONE COMPLESSIVA DEI RECLAMI DELL'ANNO 2017

ESTRATTO DALLA RELAZIONE DELLA FUNZIONE DI CONTROLLO DI CONFORMITA' SULL'ATTIVITA' SVOLTA NEL 2017

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.

A tale proposito, il processo di gestione dei reclami è stato impostato nell'ottica non solo di adempiere alle disposizioni vigenti, ma di trarre importanti informazioni per il miglioramento continuo dei servizi prestati ai Clienti e dei processi aziendali nonché per la rilevazione di indicatori di potenziali situazioni di non conformità.

Il processo di gestione dei reclami adottato da Banca Mediolanum permette di registrare gli elementi essenziali di ciascun reclamo ricevuto, nonché le eventuali misure adottate a favore del Cliente per risolvere il problema sollevato nel rispetto dei tempi indicati dalle normative di riferimento; pertanto a ciascun reclamo pervenuto, classificato anche in relazione al servizio/prodotto interessato, è assegnato un codice numerico che ne consente l'identificazione univoca e progressiva su base annua.

Banca Mediolanum presidia il processo di gestione dei reclami sia nel 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 attivo.

Con riferimento ai reclami in senso lato, sono qui oggetto di esame e reportistica, anche le *mediazioni*, previste ai sensi del D.L. n. 69 del 21 giugno 2013, 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*.

2 Analisi dei reclami pervenuti e composti nel 2017 e nei 3 anni solari precedenti

L'analisi dei reclami pervenuti nel 2017, illustrata di seguito, tiene conto di tutti quelli ricevuti per iscritto, tramite fax, lettera, e-mail 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 2017 sono pervenuti complessivamente alla Banca, da parte della Clientela, n. 3.520 reclami, di cui n. 3.448 “trattabili” e n. 72 “non trattabili”, in quanto carenti degli elementi essenziali per poter essere gestiti. A mero titolo esemplificativo, sono considerati “non trattabili” quei reclami che non consentono di identificare il soggetto reclamante o il prodotto oggetto di lamentela (Tabella n. 1).

Per completezza, si evidenzia inoltre che i reclami “riaperti” a fronte di Clienti che non hanno ritenuto soddisfacente la risposta ricevuta in prima istanza sono stati pari a n. 488, di cui n. 485 “trattabili” e n. 3 “non trattabili”.

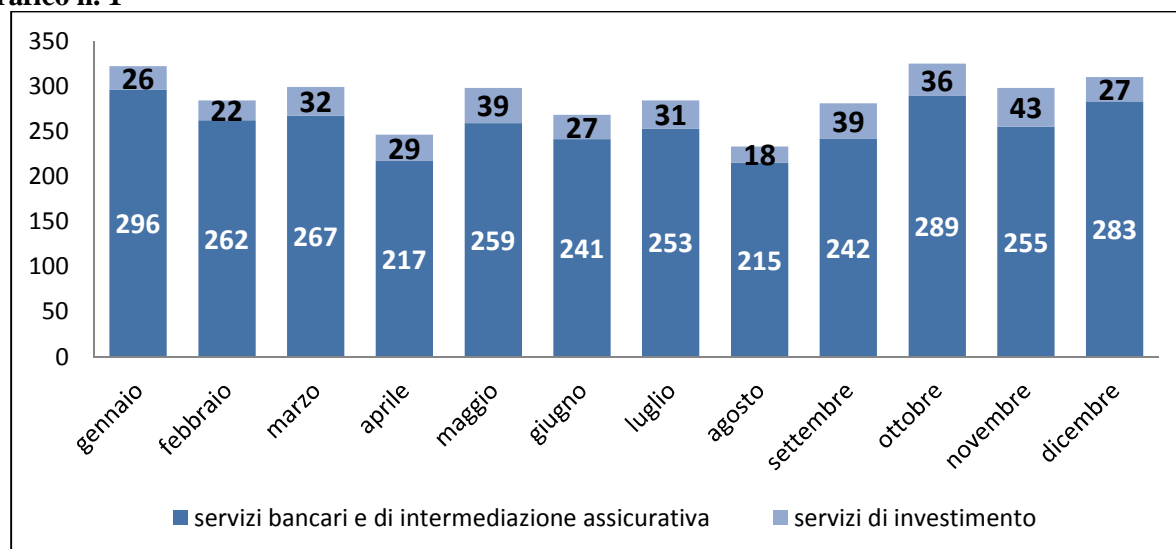
I reclami attinenti la prestazione dei servizi di investimento sono n. 410 di cui n. 369 “trattabili” e n. 41 “non trattabili”.

Tabella n. 1

Anno di riferimento 2017	Trattabili	Non Trattabili	Totale
Reclami	3.448	72	3.520
<i>di cui per prestazione di servizi di investimento (CONSOB)</i>	369	41	410
<i>di cui per prestazione di altri servizi (Bancari e di intermediazione assicurativa)</i>	3.079	31	3.110
Riaperture	485	3	488
<i>di cui per prestazione di servizi di investimento (CONSOB)</i>	64	0	64
<i>di cui attinenti la prestazione di altri servizi (Bancari e di intermediazione assicurativa)</i>	421	3	424

Il grafico sotto riportato evidenzia l’andamento mensile dei reclami trattabili ricevuti nell’anno 2017.

Grafico n. 1



Esaminando i soggetti che nell'anno 2017 hanno formalizzato un reclamo "trattabile" (Tabella n. 2) si registra in prevalenza l'iniziativa diretta del Cliente (88,9%) o del legale dello stesso (7,3%).

Tabella n. 2

Tipologia proponente	Totale	%
Diretto interessato	3.066	88,9%
Legale	250	7,3%
Altro	65	1,9%
Consulente Finanziario	45	1,3%
Associazione consumatori / soggetti portatori di interessi collettivi	22	0,6%
Totale complessivo	3.448	100%

Analizzando l'esito dell'istruttoria di ciascun reclamo, a fronte di n. 3.448 reclami "trattabili" ricevuti, n. 3.154 sono stati composti nell'anno 2017, di cui n. 555 sono stati accolti dalla Banca (circa il 18%); di questi n. 7 sono stati oggetto di atto transattivo con il Cliente.

Nella tabella che segue, si riporta il totale dei reclami "trattabili" ricevuti e composti alla data del 31 dicembre 2017 e nei 3 anni solari precedenti alla data del 31 dicembre 2017.

Tabella n. 3

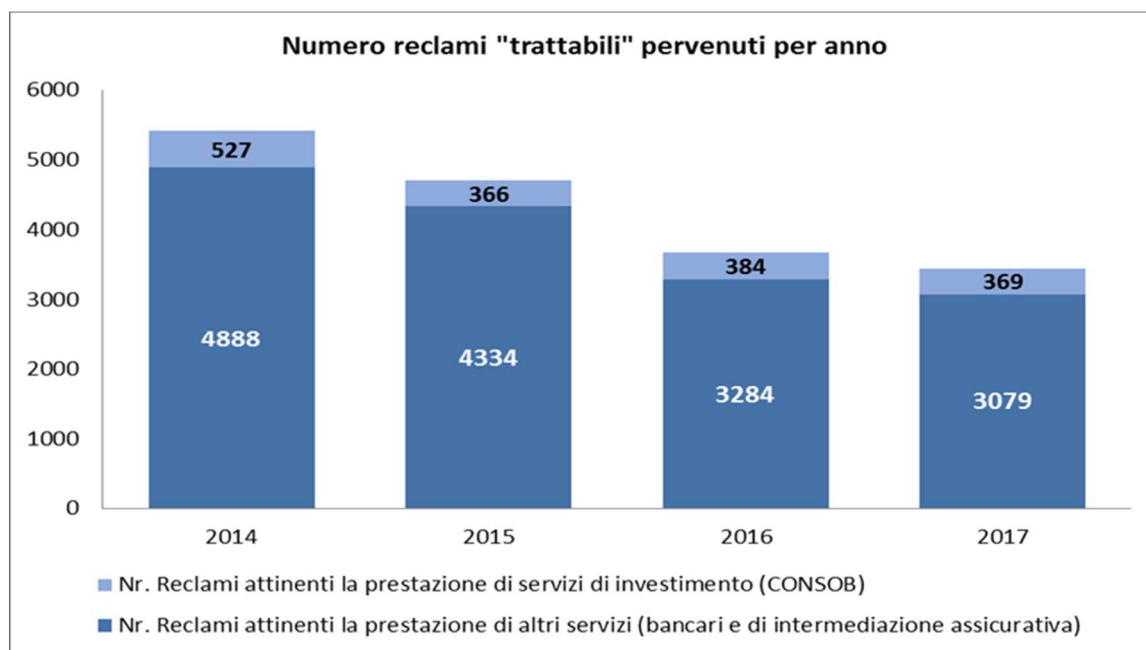
	Reclami Ricevuti	% su anno precedente	Reclami composti	% reclami composti sui ricevuti
Anno 2017	3.448	-6%	3.154	91%
<i>di cui attinenti la prestazione di servizi di investimento (CONSOB)</i>	369	-4%	290	79%
<i>di cui attinenti la prestazione di altri servizi (Bancari e di intermediazione assicurativa)</i>	3079	-6%	2864	93%
Anno 2016	3.668	-22%	3.382	92%
<i>di cui attinenti la prestazione di servizi di investimento (CONSOB)</i>	384	5%	316	82%
<i>di cui attinenti la prestazione di altri servizi (Bancari e di intermediazione assicurativa)</i>	3284	-24%	3066	93%
Anno 2015	4.700	-13%	4.319	92%
<i>di cui attinenti la prestazione di servizi di investimento (CONSOB)</i>	366	-31%	280	77%
<i>di cui attinenti la prestazione di altri servizi (Bancari e di intermediazione assicurativa)</i>	4334	-11%	4039	93%
Anno 2014	5.415	nr	5.077	94%
<i>di cui attinenti la prestazione di servizi di investimento (CONSOB)</i>	527	nr	427	81%
<i>di cui attinenti la prestazione di altri servizi (Bancari e di intermediazione assicurativa)</i>	4.888	nr	4.650	95%

I reclami "trattabili" ricevuti nel corso del 2017 in capo a Banca Mediolanum S.p.A. sono risultati inferiori del 6% rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente, mentre i reclami "composti", sul totale ricevuti,

non presentano sostanziali variazioni rispetto all'anno precedente (-1%). In corso d'anno i reclami "composti", rispetto ai reclami "trattabili" ricevuti, sono stati pari ad oltre il 91%, e di questi più dell'82% considerati "non fondati".

Il Grafico n. 2, sotto riportato, rileva un *trend* dei reclami ricevuti in diminuzione negli ultimi quattro esercizi, mentre resta sostanzialmente stabile la quota percentuale di reclami relativi alla prestazione dei servizi di investimento.

Grafico n. 2



Laddove l'esito del reclamo non abbia soddisfatto 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. Ai n. 3.448 reclami ricevuti e "trattabili" evidenziati in precedenza, si aggiungono quindi:

- n. 19 ricorsi presentati all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), a fronte dei n. 21 del 2016;
- n. 12 ricorsi presentati all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) presso la Consob, tipologia di ADR che a decorrere dal 2017 sostituisce l'*Ombudsman* Bancario;
- n. 42 istanze di *mediazione* a seguito di reclamo (su n. 55 pervenute totali), in diminuzione rispetto alle n. 73 del 2016;
- n. 4 richieste di convenzione di negoziazione assistita a seguito reclami (su n. 6 pervenute totali), sostanzialmente in linea con le n. 7 del 2016.

In generale, come per i reclami pervenuti, anche per le pratiche di ricorso a meccanismi di soluzione stragiudiziale delle controversie si riscontra una complessiva leggera riduzione rispetto ai volumi dell'anno precedente.

3 Eventuali carenze procedurali, organizzative e comportamentali

Dall'esame dei reclami pervenuti nel 2017 non sono comunque emerse carenze procedurali, organizzative e comportamentali tali da essere comunicate all'Alta Direzione e al Collegio Sindacale.

Nel corso dell'anno è proseguito il processo di analisi delle cause sottostanti ai reclami dei Clienti, al fine di attivare interventi di mitigazione ovvero di completa risoluzione dei fenomeni sia specificamente che più generalmente ad essi correlati.

In linea con le previsioni delle Autorità di Vigilanza si evidenzia, inoltre, che la Funzione Compliance analizza sistematicamente le decisioni ABF/ACF maggiormente significative con l'obiettivo di individuare possibili interventi sulle procedure in uso con le strutture interessate.

* * * * *

Basiglio, Marzo 2018

Funzione Compliance