

INFORMATIVA SULLA SITUAZIONE COMPLESSIVA DI GESTIONE DEI RECLAMI DELL'ANNO 2018

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 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*, 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 Assistita*.

2. Analisi dei reclami pervenuti e composti nel 2018

L'analisi dei reclami pervenuti nel 2018 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 2018 sono pervenuti complessivamente alla Banca, da parte della Clientela, n. 3.263 reclami, di cui n. 3.216 "*trattabili*" e n. 47 "*non trattabili*", in quanto carenti degli elementi essenziali per poter essere gestiti.

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. 423, di cui n. 420 "*trattabili*" e n. 3 "*non trattabili*".

I reclami attinenti la prestazione dei servizi di investimento sono n. 455 di cui n. 432 "*trattabili*" e n. 23 "*non trattabili*".

Tabella 1

	Trattabili	Non Trattabili	Totale
Reclami	3.216	47	3.263
<i>di cui per prestazione di servizi di investimento</i>	432	23	455
<i>di cui per prestazione di altri servizi (Bancari e di intermediazione assicurativa)</i>	2.784	24	2.808
Riaperture	420	3	423
<i>di cui per prestazione di servizi di investimento</i>	80	1	81
<i>di cui attinenti la prestazione di altri servizi (Bancari e di intermediazione assicurativa)</i>	340	2	342

Analizzando l'esito dell'istruttoria di ciascun reclamo, a fronte di n. 3.216 reclami "trattabili" ricevuti, n. 2.928 sono stati "composti" nell'anno 2018, di cui n. 561 sono stati accolti dalla Banca (circa il 19%); di questi n. 6 sono stati oggetto di atto transattivo con il Cliente.

I reclami "trattabili" ricevuti nel corso del 2018 in capo a Banca Mediolanum sono risultati inferiori del 7% rispetto all'anno precedente, mentre i reclami "composti", sul totale ricevuti, non presentano variazioni rispetto all'anno precedente. In corso d'anno i reclami "composti", rispetto ai reclami "trattabili" ricevuti, sono stati pari ad oltre il 91% e di questi per l'81% considerati "non fondati".

Nello Tabella 2 che segue è rappresentato il dettaglio dei reclami *trattabili* pervenuti in base alla classificazione:

Tabella 2

Scomposizione reclami per macro-area	Anno 2018	%
Conti correnti, depositi e dossier titoli	941	29%
Sistemi di pagamento	730	23%
Aspetti generali	458	14%
Servizi d'investimento	432	14%
Mutui e Prestiti	163	5%
Altro	492	15%
TOTALE COMPLESSIVO	3.216	100%

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. 3.216 reclami ricevuti e "trattabili" evidenziati in precedenza, si aggiungono quindi:

- n. 39 ricorsi presentati all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF);
- n. 7 ricorsi presentati all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) presso la Consob;
- n. 24 istanze di *mediazione* a seguito di reclamo (su n. 38 pervenute totali);
- n. 4 richieste di *convenzione di negoziazione assistita* a seguito reclami (su n. 9 pervenute totali).

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

Basiglio, marzo 2019

Funzione Compliance