

INFORMATIVA SULLA SITUAZIONE COMPLESSIVA DI GESTIONE DEI RECLAMI DELL'ANNO 2019

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*, 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 2019

L'analisi dei reclami pervenuti nel 2019 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 2019 sono pervenuti complessivamente alla Società, da parte della Clientela, n. 3.823 reclami, di cui n. 3.735 "*trattabili*" e n. 88 "*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. 472, di cui n. 464 "*trattabili*" e n. 8 "*non trattabili*".

I reclami attinenti alla prestazione dei servizi di investimento sono n. 442 di cui n. 406 "*trattabili*" e n. 36 "*non trattabili*".

Tabella 1

	Trattabili	Non Trattabili	Totale
Reclami	3.735	88	3823
<i>di cui per prestazione di servizi di investimento</i>	406	36	442
<i>di cui per prestazione di altri servizi (Bancari e di intermediazione assicurativa)</i>	3.329	52	3.381
Riaperture	464	8	472
<i>di cui per prestazione di servizi di investimento</i>	77	3	80
<i>di cui per prestazione di altri servizi (Bancari e di intermediazione assicurativa)</i>	387	5	392

Analizzando l'esito dell'istruttoria di ciascun reclamo, a fronte di 3.735 reclami "trattabili" ricevuti, n. 3.505 sono stati "composti" nell'anno 2019, di cui n. 653 sono stati accolti dalla Banca (circa il 19%); di questi n. 9 sono stati oggetto di atto transattivo con il Cliente.

I reclami "trattabili" ricevuti nel corso del 2019, in capo a Banca Mediolanum S.p.A., sono risultati superiori del 16% rispetto all'anno precedente, mentre i reclami "composti", sul totale ricevuti, non presentano sostanziali variazioni di trend rispetto all'anno precedente (+3%). In corso d'anno i reclami "composti", rispetto ai reclami "trattabili" ricevuti, sono stati pari a circa il 94% e di questi più dell'81% considerati "non fondati".

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

Tabella 2

Scomposizione reclami per macro-area	Anno 2019	%
Conti correnti, depositi e dossier titoli	1.190	32%
Sistemi di pagamento	740	20%
Aspetti generali	639	17%
Servizi d'investimento	406	11%
Mutui e Prestiti	162	4%
Altro	598	16%
TOTALE COMPLESSIVO	3.735	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. 3.735 reclami ricevuti e "trattabili" evidenziati in precedenza, si aggiungono quindi anche:

- n. 20 ricorsi presentati all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF);
- n. 10 ricorsi presentati all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) presso la Consob;
- n. 30 istanze di *mediazione* a seguito di reclamo (su n. 41 pervenute totali);
- n. 4 richieste di *convenzione di negoziazione assistita* a seguito reclami (su n. 12 pervenute totali).

In generale, per le pratiche di ricorso a meccanismi di soluzione stragiudiziale delle controversie, sempre con quantitativi limitati, si riscontra una complessiva diminuzione rispetto ai volumi dell'anno precedente.

Basiglio, marzo 2020