

INFORMATIVA SULLA SITUAZIONE COMPLESSIVA DI GESTIONE DEI RECLAMI DELL'ANNO 2024

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 2024

L'analisi dei reclami pervenuti nel 2024 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 2024 sono pervenuti complessivamente alla Società, da parte della Clientela, n. 2.894 reclami, di cui n. 2.849 "*trattabili*" e n. 45 "*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. 303, di cui n. 1 "non trattabile".

Analizzando l'esito dell'istruttoria, a fronte dei reclami "trattabili" ricevuti, n. 2.384 sono stati "composti" nell'anno 2024, di cui n. 277 sono stati accolti dalla Banca (circa il 12%).

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. 372 di cui n. 349 "trattabili" e n. 23 "non trattabili".

Tabella 1

Anno di riferimento 2024	Accolti	Respinti	In gestione	Non trattabili	Totale
Reclami	277	2.107	465	45	2.894
<i>di cui per prestazione di servizi di investimento (CONSOB)</i>	39	254	56	23	372
<i>di cui per prestazione di altri servizi (Bancari e di intermediazione assicurativa)</i>	238	1853	409	22	2522
Riaperture	17	237	48	1	303
<i>di cui per prestazione di servizi di investimento (CONSOB)</i>	4	40	9	0	53
<i>di cui attinenti la prestazione di altri servizi (Bancari e di intermediazione assicurativa)</i>	13	197	39	1	250

I reclami “*trattabili*” ricevuti nel corso del 2024, in capo a Banca Mediolanum S.p.A., sono risultati superiori del 2% rispetto all’anno precedente, mentre i reclami “*composti*”, sul totale ricevuti, inferiori del 7% circa. In corso d’anno i reclami “*composti*”, rispetto ai reclami “*trattabili*” ricevuti, sono stati pari a circa l’84%, di cui l’88% considerati “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	Respinti	In gestione	Totale	Incidenza % sul totale
conti correnti, depositi e dossier titoli	63	625	187	875	31%
Sistemi di pagamento	83	585	72	740	26%
Servizi d’investimento	39	254	56	349	12%
Mutui e Prestiti	18	266	65	349	12%
Aspetti generali	35	216	41	292	10%
Altro	39	161	44	244	9%
TOTALE COMPLESSIVO	277	2107	465	2849	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. 2.849) sono stati presentati anche:

- n. 75 ricorsi presentati all’Arbitro Bancario Finanziario (ABF), di cui n. 28 ricorsi a favore del Cliente;
- n. 21 ricorsi presentati all’Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) presso la Consob, di cui n. 13 a favore del Cliente;
- n. 40 istanze di *mediazione* a seguito di reclamo (su n. 64 pervenute totali), per 4 delle quali è stato trovato un accordo;
- n. 6 richieste di *convenzione di negoziazione assistita* a seguito reclami (su n. 10 pervenute totali), nessuna delle quali risulta definita transattivamente.

Rispetto all’anno precedente si delinea un generale aumento del ricorso ai sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

Da ultimo, si rileva come i reclami pervenuti nel periodo 1/01/2024 – 31/12/2024 abbiano generato un impatto economico per € 16.559, mentre gli accordi transattivi e le decisioni in ambito ADR hanno generato un impatto economico per € 441.966.

Basiglio, febbraio 2025