



RENDICONTO SULLA GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2012

La Banca, a tutti i livelli organizzativi, è costantemente attenta alle esigenze della propria clientela e sempre orientata al miglioramento della qualità in ogni fase della relazione, a partire dall'ideazione dei prodotti e dei servizi, ma soprattutto nel seguimiento dei singoli rapporti, ascoltando i bisogni dei clienti ed individuando soluzioni appropriate, al fine di offrire sempre il prodotto o servizio adeguato alle necessità e preferenze di ogni cliente, assicurandone la completa soddisfazione.

Tale obiettivo è prioritario per la Banca, anche allo scopo di prevenire l'insorgere di motivi di insoddisfazione che, se non prontamente rimossi, possono causare la formalizzazione di eventuali reclami, significativo indicatore della qualità del servizio offerto.

Qualora, infatti, nonostante l'impegno profuso da parte del personale della Banca, il cliente ravvisi di non aver ricevuto un servizio corrispondente alle sue attese e non sia stato possibile trovare una soluzione con la propria filiale di seguimiento, può indirizzare un reclamo al Settore Reclami e Mediazione Civile del Servizio Reclami e Qualità Servizi Clientela, appartenente all'Area Compliance, al quale è demandata, sotto il profilo organizzativo, la puntuale trattazione dei reclami della clientela.

Tale struttura garantisce l'indipendenza organizzativa e gerarchica della funzione di gestione dei reclami dalle funzioni aziendali preposte alla commercializzazione dei servizi, al fine di assicurare la terzietà di analisi e di giudizio delle questioni esaminate.

La corretta trattazione dei reclami costituisce per la Banca un'attività fondamentale per una soddisfacente relazione con la clientela ed uno strumento per individuare eventuali criticità e migliorare la qualità dei servizi resi.

Riguardo alla materia dei reclami, le disposizioni della Banca d'Italia sulla "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" prevedono la pubblicazione annuale di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami relativi al comparto delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari.

Nel corso del 2012 sono pervenuti nr. 9.127 reclami suddivisi tra contestazioni sui servizi bancari e finanziari (cosiddetti ABI) e sui servizi di investimento e servizi accessori (cosiddetti CONSOB), come riassunto nella sottostante tabella.

	2012	
	Pervenuti	%
Servizi bancari e finanziari	6.123	67%
Servizi di investimento e servizi accessori	3.004	33%
Totale	9.127	100%

Relativamente ai reclami ricevuti sui servizi bancari e finanziari i dati più significativi riguardano l'operatività sui "conti correnti e depositi a risparmio" (nr. 2.458), "mutui ed altri finanziamenti" (nr. 681), "servizi di incasso e pagamento" (nr. 585), "carte elettroniche" (nr. 520), non direttamente riconducibili alle richieste di rimborso su frodi/clonazioni ed "assegni" (nr. 338).

Nella seguente tabella viene riportata la composizione dei reclami pervenuti nel 2012 ed il numero delle contestazioni trattate e del relativo esito, precisando che i reclami in istruttoria al 31.12.2012 erano nr. 640.

Categorie reclami	Reclami 2012						
	Nr. Pervenuti	% su totale reclami pervenuti	Evasi	Accolti	%	Non accolti	%
Servizi di investimento e servizi accessori	3.004	33%	3.197	1.759	54%	1.438	24%
Conti correnti e depositi a risparmio	2.458	27%	2.467	607	19%	1.860	31%
Mutui ed altri finanziamenti	681	7%	677	124	4%	553	9%
Servizi di incasso e pagamento	585	6%	565	191	6%	374	6%
Carte elettroniche	520	6%	518	164	5%	354	6%
Assegni	338	4%	338	87	2%	251	4%
Aspetti generali e altro	1.541	17%	1.531	315	10%	1.216	20%
TOTALE	9.127	100%	9.293	3.247	100%	6.046	100%

Le principali motivazioni alla base dei reclami sono evidenziate nella seguente tabella.

Motivazioni reclami	Reclami 2012	
	Nr. Pervenuti	% su totale reclami pervenuti
Comunicazioni ed informazioni al cliente	3.062	33%
Esecuzione operazioni	2.718	30%
Applicazione delle condizioni	940	10%
Anatocismo	509	6%
Comportamenti del personale	286	3%
Altre motivazioni	1.612	18%
TOTALE	9.127	100%

La Banca mette a disposizione della clientela, sia sul sito internet che presso tutte le filiali, la "policy" sulla trattazione dei reclami, allo scopo di fornire idonea informativa sulle modalità, condizioni e tempistiche per la presentazione e la trattazione dei reclami.

In particolare la Banca assicura che la trattazione dei reclami verrà svolta entro trenta giorni dalla ricezione, in maniera esaustiva rispetto alle questioni sollevate e mediante l'impiego di personale specializzato, indicando nelle risposte almeno le seguenti informazioni:

- ✓ se il reclamo è ritenuto fondato: le iniziative che la Banca si impegna ad assumere e i tempi entro i quali le stesse verranno realizzate;
- ✓ se il reclamo è ritenuto infondato: un'illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto, con le necessarie indicazioni per adire i sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

Qualora, infatti, le risposte o le soluzioni individuate dalla Banca non siano ritenute soddisfacenti o non sia stato fornito riscontro nel termine previsto, il cliente può ricorrere ai sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie, che operano in modo alternativo rispetto all'autorità giudiziaria ordinaria, consentendo una trattazione più rapida ed economica delle questioni oggetto di giudizio.

Al riguardo, anche ai sensi del D. Lgs. 4 marzo 2010 n. 28, è possibile sottoporre la controversia ai seguenti organismi, in funzione della loro specializzazione sulla materia bancaria e finanziaria:

- Arbitro Bancario Finanziario (ABF), istituito presso la Banca d'Italia e competente esclusivamente per le operazioni posteriori al 1° gennaio 2009 ed inerenti prodotti e servizi bancari, secondo le modalità indicate nella "Guida Pratica ABF", reperibile sul sito web www.arbitrobancariofinanziario.it, presso le filiali della Banca, oppure sul sito www.mps.it;
- Camera di Conciliazione ed Arbitrato, istituita presso la Consob, operante esclusivamente per le controversie in materia di servizi di investimento, per la violazione degli obblighi di informazione, correttezza e trasparenza previsti nei rapporti contrattuali tra intermediari ed investitori. Le modalità di inoltro della domanda sono reperibili sul sito www.camera-consob.it, presso le filiali della Banca, oppure sul sito www.mps.it;
- Organismo di Conciliazione Bancaria costituito dall'Associazione Conciliatore BancarioFinanziario, competente per operazioni inerenti sia i servizi bancari che i servizi di investimento, secondo le modalità previste nel "Regolamento di procedura per la mediazione", reperibile sul sito web www.conciliatorebancario.it, presso le filiali della Banca, oppure sul sito www.mps.it;
- Organismi diversi da quelli sopra indicati, iscritti nell'apposito Registro presso il Ministero di Giustizia, purché precipuamente specializzati in materia bancaria/finanziaria e previo accordo delle parti.

Ulteriore sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie è costituito dall'Ombudsman – Giurì Bancario, istituito presso l'Associazione Conciliatore BancarioFinanziario, competente limitatamente alle operazioni relative ai servizi di investimento e alla gestione collettiva del risparmio. Per sapere come rivolgersi all'organismo è consultabile il "Regolamento dell'Ombudsman", reperibile sul sito web www.conciliatorebancario.it, presso le filiali della Banca, oppure sul sito www.mps.it.