



## **RENDICONTO SULLA GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2013**

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 2013 sono pervenuti nr. 10.844 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.

	2013	
	Pervenuti	%
Servizi bancari e finanziari	8.136	75%
Servizi di investimento e servizi accessori	2.708	25%
<b>Totale</b>	<b>10.844</b>	<b>100%</b>

Relativamente ai reclami ricevuti sui servizi bancari e finanziari i dati più significativi riguardano l'operatività sui "conti correnti e depositi a risparmio" (nr. 3.586), "mutui ed altri finanziamenti" (nr. 1.152), "carte elettroniche" (nr. 797), non direttamente riconducibili alle richieste di rimborso su frodi/clonazioni, "servizi di incasso e pagamento" (nr. 772) ed "assegni" (nr. 275).

Nella seguente tabella viene riportata la composizione dei reclami pervenuti nel 2013 ed il numero delle contestazioni trattate e del relativo esito, precisando che i reclami in istruttoria al 31.12.2013 erano nr. 1.046.

Categorie reclami	Reclami 2013						
	Nr. Pervenuti	% su totale reclami pervenuti	Evasi	Accolti	%	Non accolti	%
Conti correnti e depositi a risparmio	3.586	33%	3.391	861	25%	2.530	35%
Servizi di investimento e servizi accessori	2.708	25%	2.851	1.564	45%	1.287	18%
Mutui ed altri finanziamenti	1.152	11%	1.100	158	5%	942	13%
Carte elettroniche	797	7%	749	206	6%	543	8%
Servizi di incasso e pagamento	772	7%	752	329	9%	423	6%
Assegni	275	3%	269	68	2%	201	3%
Aspetti generali e altro	1.554	14%	1.524	276	8%	1.248	17%
<b>TOTALE</b>	<b>10.844</b>	<b>100%</b>	<b>10.636</b>	<b>3.462</b>	<b>100%</b>	<b>7.174</b>	<b>100%</b>

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

Motivazioni reclami	Reclami 2013	
	Nr. Pervenuti	% su totale reclami pervenuti
Esecuzione operazioni	2.915	27%
Comunicazioni ed informazioni al cliente	2.837	26%
Applicazione delle condizioni	1.695	16%
Anatocismo	920	8%
Comportamenti del personale	232	2%
Altre motivazioni	2.245	21%
<b>TOTALE</b>	<b>10.844</b>	<b>100%</b>

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, 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 e finanziari, secondo le modalità indicate nella "Guida Pratica ABF", reperibile sul sito web [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), presso le filiali della Banca, oppure sul sito [www.mps.it](http://www.mps.it).
- 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](http://www.conciliatorebancario.it), presso le filiali della Banca, oppure sul sito [www.mps.it](http://www.mps.it).
- Camera di Conciliazione ed Arbitrato, istituita presso la Consob, operante esclusivamente per le controversie aventi ad oggetto la violazione di regole di informazione, correttezza e trasparenza nella prestazione di servizi di investimento e di gestione collettiva del risparmio. Le modalità di inoltro della domanda sono reperibili sul sito [www.camera-consob.it](http://www.camera-consob.it), presso le filiali della Banca, oppure sul sito [www.mps.it](http://www.mps.it).
- Per la mediazione civile, di cui all'art. 5 del D. Lgs. 4 marzo 2010 n. 28, all'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](http://www.conciliatorebancario.it), presso le filiali della Banca, oppure sul sito [www.mps.it](http://www.mps.it). E' possibile rivolgersi, previo accordo delle parti, ad organismi di mediazione diversi, purchè iscritti nell'apposito Registro presso il Ministero di Giustizia e precipuamente specializzati in materia bancaria/finanziaria.