



**MONTE  
DEI PASCHI  
DI SIENA**  
BANCA DAL 1472

# **Rendiconto sulla gestione dei reclami ANNO 2017**

# Obiettivo del documento

Il documento fornisce le informazioni relative alla gestione dei reclami dell'anno 2017, così come indicato dalle disposizioni della Banca d'Italia sulla "*Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti*", che prevedono la pubblicazione annuale di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami relativi al comparto delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari.

Viene di seguito illustrata la situazione per l'anno 2017:

- dei reclami pervenuti ed evasi;
- dei ricorsi presentati dalla clientela all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) nonché delle relative decisioni;
- degli esposti della clientela presentati direttamente alle Autorità di Vigilanza.

Infine, per ottemperare a quanto richiesto dalla Banca d'Italia negli orientamenti sull'organizzazione e sul funzionamento degli uffici reclami, viene fornita una sintesi quantitativa dei cc.dd. disconoscimenti (o dispute) sulle carte di pagamento, riguardanti operazioni non riconosciute dai legittimi titolari.



# Premessa (1/2)

## Informativa alla clientela

- La Banca mette a disposizione della clientela, sia sul sito internet che presso tutte le filiali, l'**informativa sulle modalità di trattamento dei reclami**, allo scopo di pubblicizzare le modalità per la presentazione degli stessi ed i tempi occorrenti per la loro gestione, nonché i principali sistemi stragiudiziali di risoluzione delle controversie attualmente presenti in Italia (cd. ADR), a cui la Banca aderisce.
- Qualora il cliente, nonostante l'impegno profuso da parte del personale della Banca, ravvisi di non aver ricevuto un servizio corrispondente alle sue attese e non sia stato possibile trovare una soluzione con la propria unità operativa di riferimento (filiale o centro specialistico), può inviare un reclamo - con le modalità indicate nel sito internet della Banca - all'Ufficio Reclami, al quale è demandata la gestione di tali vicende.

## Gestione dei reclami

La **corretta gestione** dei reclami costituisce per la Banca:

- un'attività fondamentale per una soddisfacente relazione con la clientela;
- uno strumento per individuare eventuali criticità e per migliorare la qualità dei prodotti/servizi erogati;
- un utile presidio a tutela del cliente sia per incentivare la soluzione amichevole delle contestazioni, sia per definire, nei casi in cui ciò non avvenga, la posizione delle parti sperando una prima istruttoria in vista della prosecuzione della controversia in altre sedi.

La Banca assicura che il trattamento dei reclami verrà svolto **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.



## Premessa (2/2)

Sistemi  
stragiudiziali di  
risoluzione  
delle  
controversie  
e  
altro

Qualora le risposte o le soluzioni individuate dalla Banca non siano ritenute soddisfacenti o non sia stato fornito riscontro nel termine previsto, il cliente, prima di adire l'Autorità Giudiziaria, può ricorrere ai seguenti sistemi stragiudiziali di risoluzione delle controversie, 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. Le modalità sono disponibili sul sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), sui siti [www.gruppomps.it](http://www.gruppomps.it) e [www.mps.it](http://www.mps.it) oppure presso le filiali della Banca d'Italia.
- **Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF)** istituito presso la Consob, che cura le controversie aventi ad oggetto la violazione degli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza nella prestazione di servizi di investimento e di gestione collettiva del risparmio, incluse le controversie transfrontaliere e quelle oggetto del Regolamento UE N. 524/2013. Le modalità di invio dei ricorsi sono reperibili sul sito [www.acf.consob.it](http://www.acf.consob.it) e sulla guida disponibile presso le filiali della Banca e sui siti [www.gruppomps.it](http://www.gruppomps.it) e [www.mps.it](http://www.mps.it).
- **Organismo di Conciliazione Bancaria**, costituito dall'Associazione Conciliatore BancarioFinanziario, per la mediazione civile, di cui all'art. 5 del D. Lgs. 4 marzo 2010 n. 28, 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 sui siti [www.gruppomps.it](http://www.gruppomps.it) e [www.mps.it](http://www.mps.it). Previo accordo delle parti, è inoltre possibile rivolgersi anche ad organismi di mediazione diversi, purché iscritti nell'apposito Registro presso il Ministero di Giustizia e precipuamente specializzati in materia bancaria/finanziaria.

Inoltre, per i reclami in materia di intermediazione assicurativa, è possibile rivolgersi all'IVASS – Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni – con le modalità e la modulistica disponibile sul sito [www.ivass.it](http://www.ivass.it).

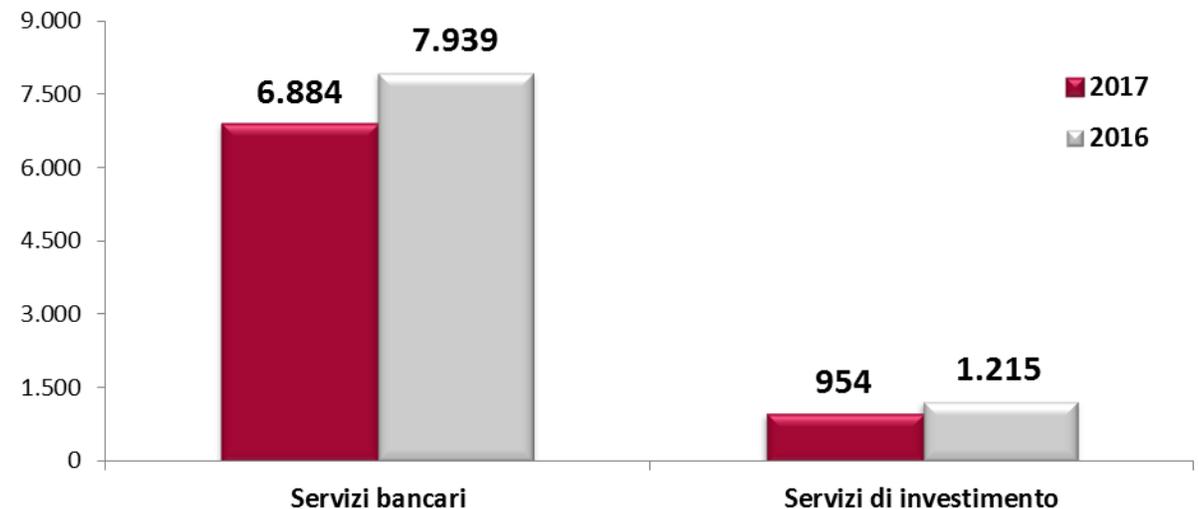
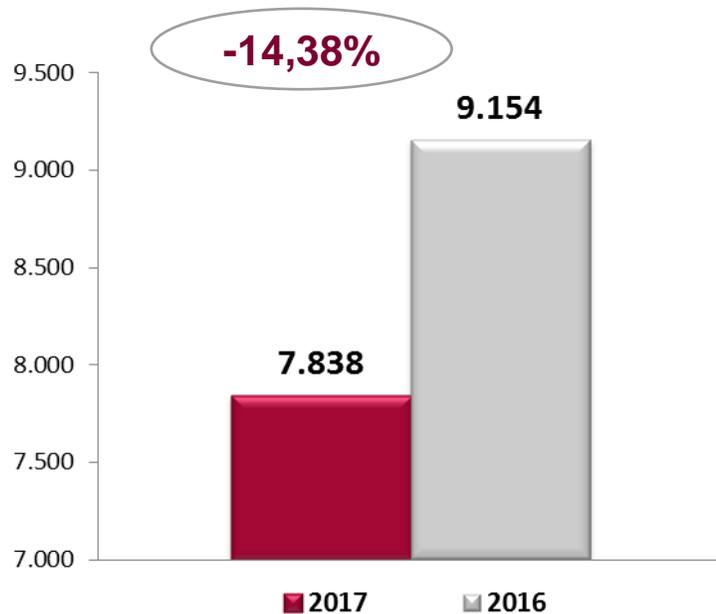
Infine, è possibile presentare esposti alla Banca d'Italia e alla Consob in relazione agli ambiti di competenza della due Autorità; le modalità operative sono riportate sui rispettivi siti internet.



# Reclami pervenuti (1/2)



- Nel corso del 2017 sono pervenuti **7.838** reclami, suddivisi tra contestazioni sui servizi bancari e finanziari (6.884) e sui servizi di investimento ed accessori (954).
- Rispetto all'anno precedente si registra una **flessione complessiva del 14,38%**, più marcata sulla componente dei reclami sui servizi di investimento (-21,48%).

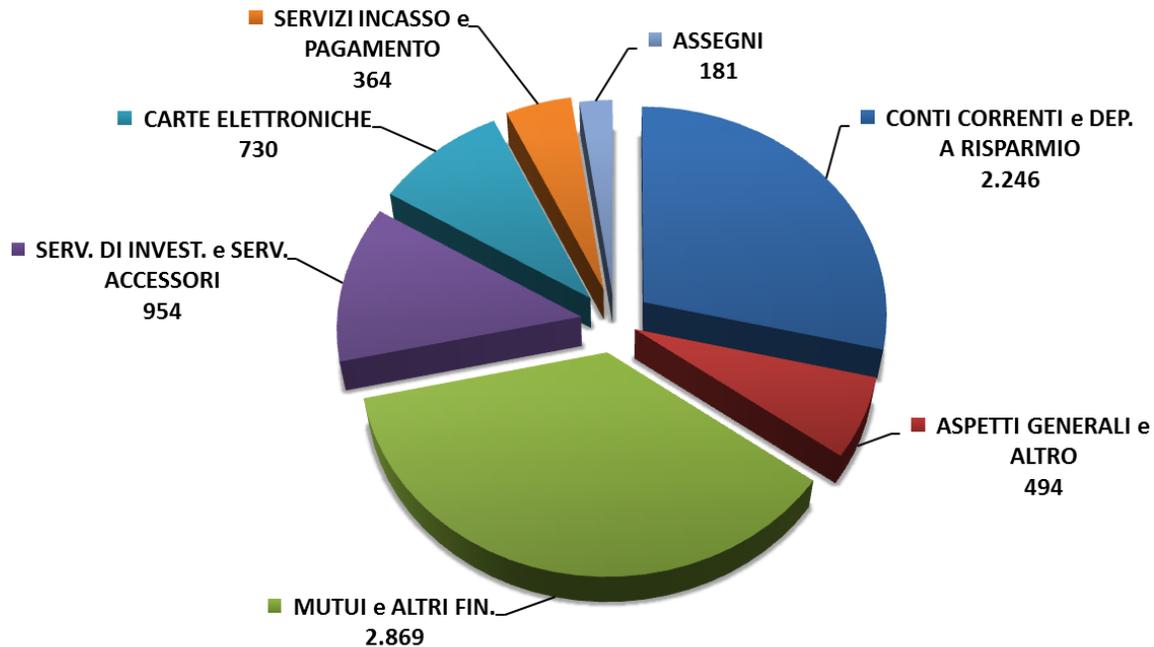


# Reclami pervenuti (2/2)

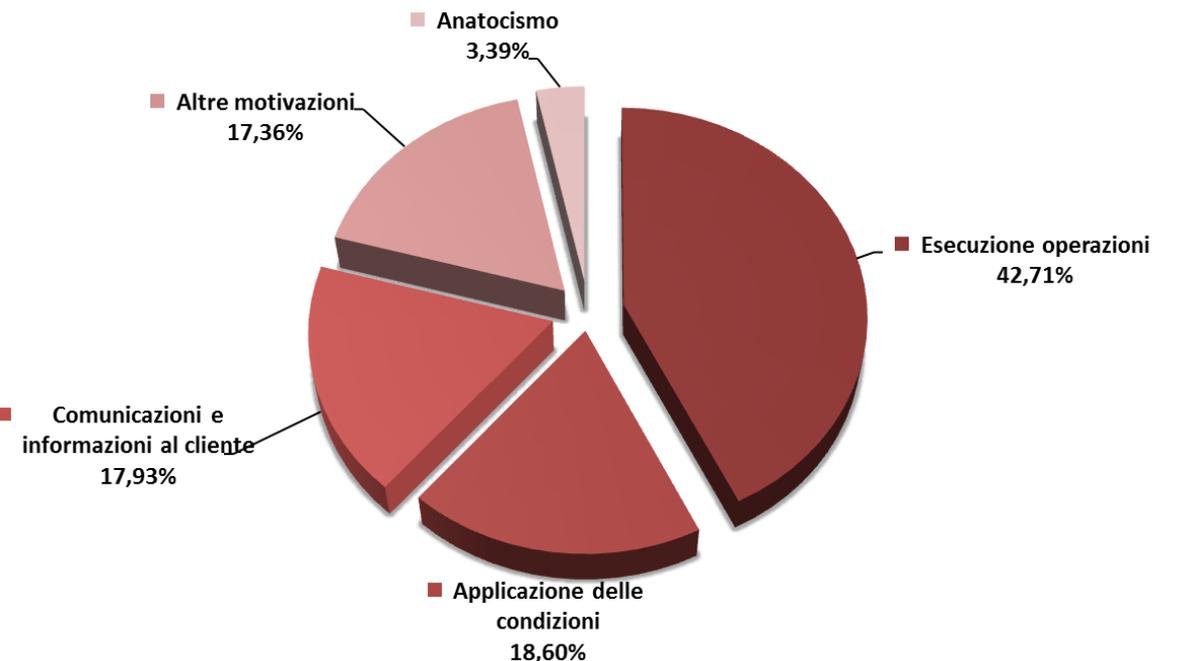


- Le contestazioni ricevute hanno riguardato prevalentemente “mutui e altri finanziamenti” (36,60%), “conti correnti e depositi a risparmio” (28,66%) e “carte elettroniche” (9,31%).
- L'indice di litigiosità della clientela (rapporto tra reclami pervenuti negli ultimi 12 mesi e numero dei clienti attivi al 31/12/2017) è stato pari all'1,65‰, in apprezzabile riduzione rispetto a quanto registrato nel 2016 (1,84‰).

categorie



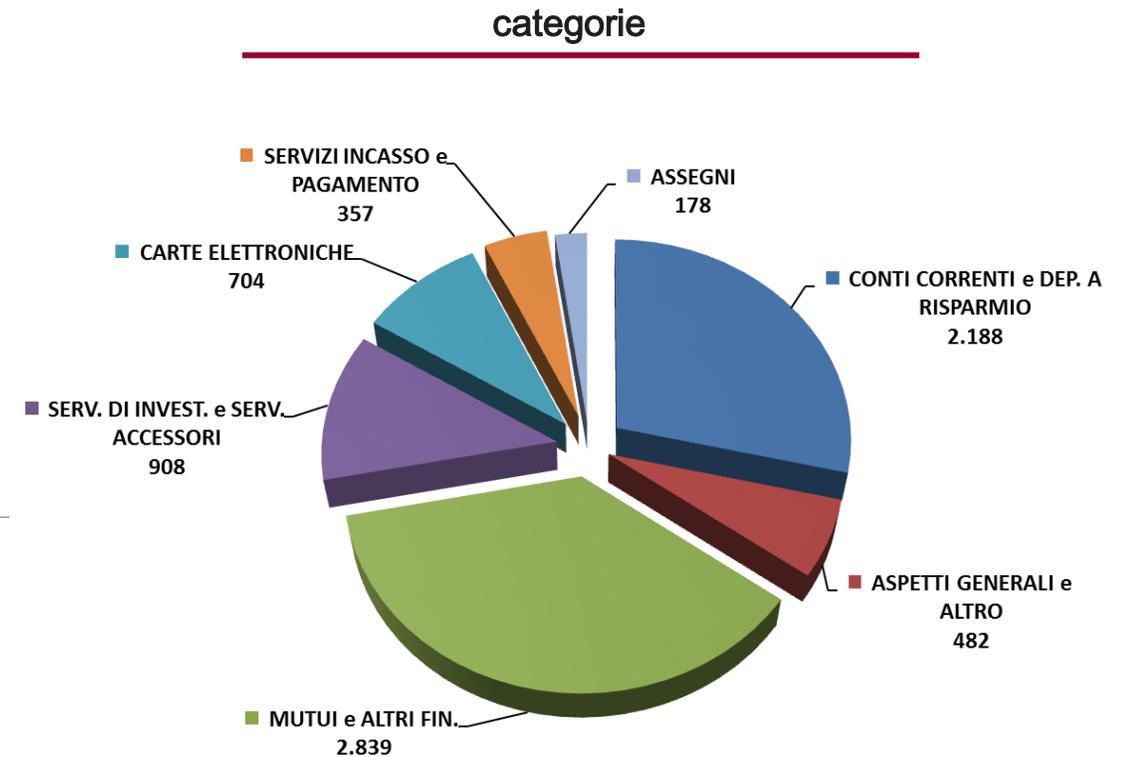
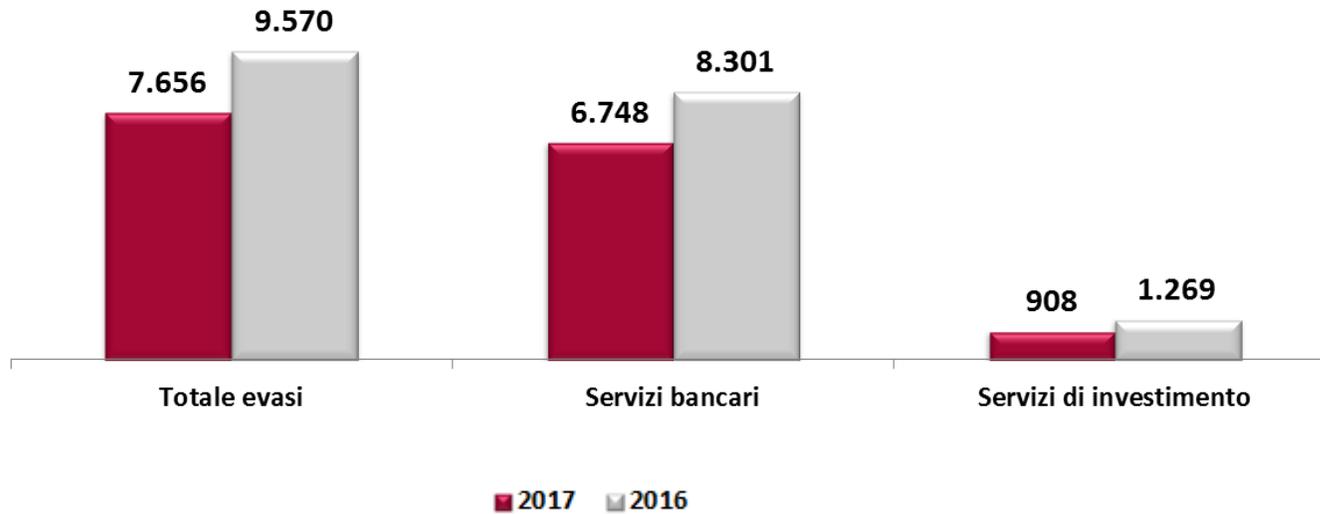
motivazioni



# Reclami evasi (1/2)



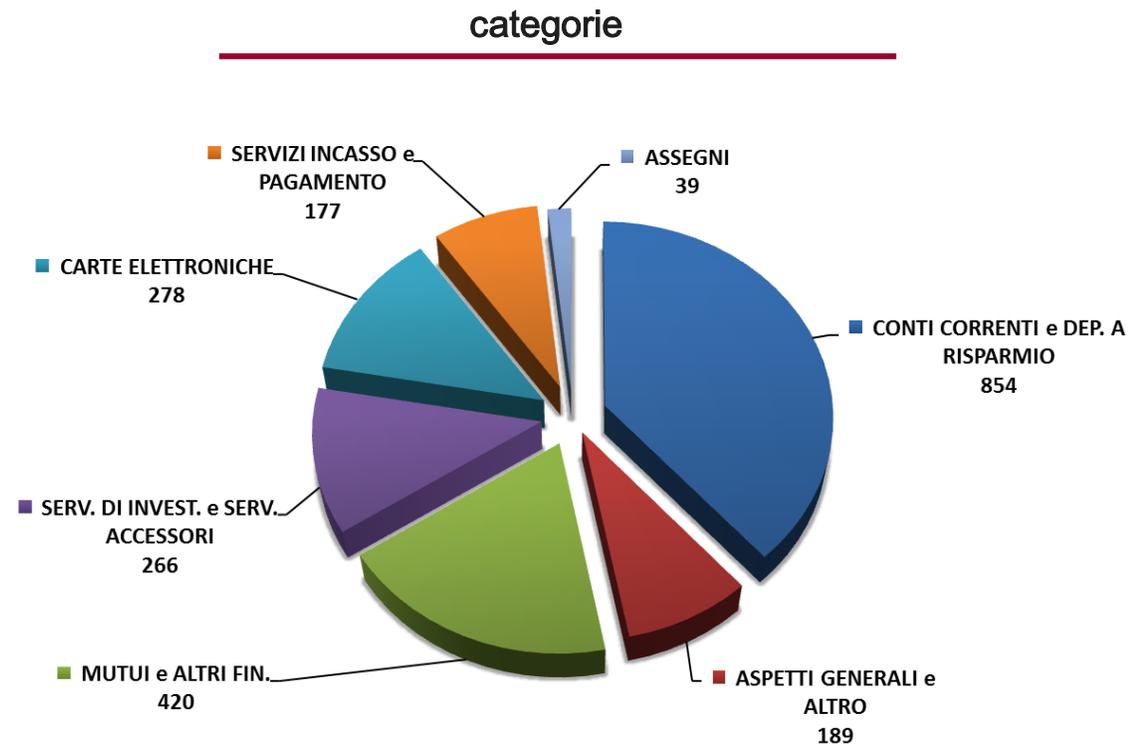
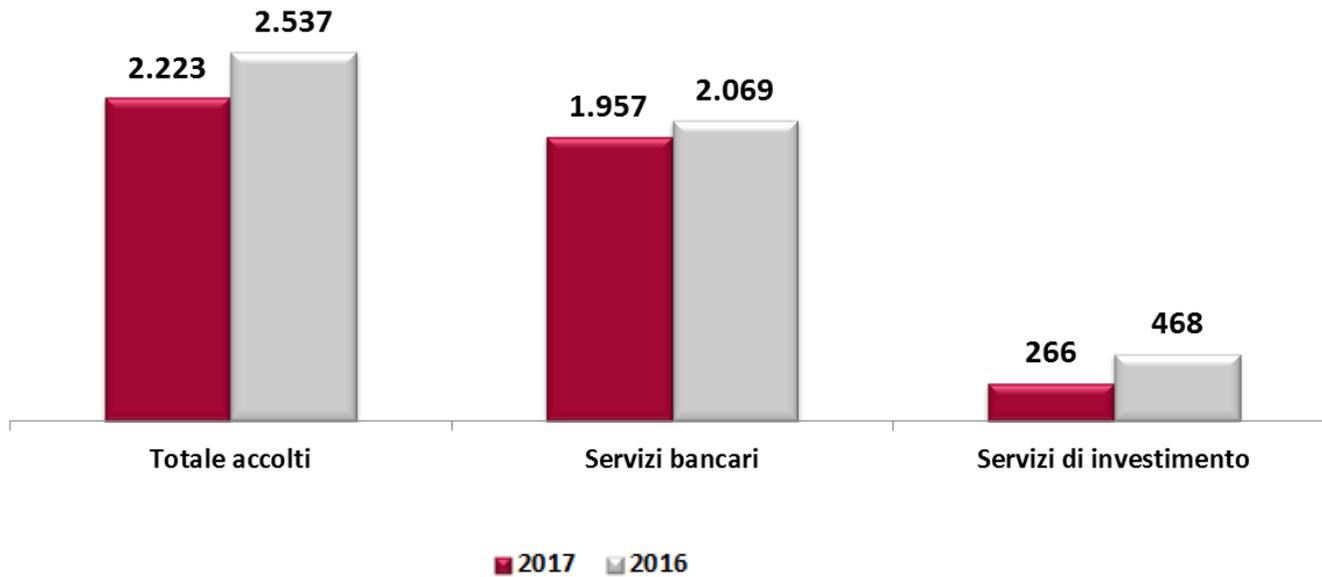
- Nel corso del 2017 sono stati evasi 7.656 reclami.
- I tempi medi di evasione, pari a 17 giorni (erano stati 25 nel 2016), confermano il generale rispetto dei tempi massimi di risposta alla clientela, fissati in 30 giorni dalla data di ricevimento del reclamo, indipendentemente dalla tipologia dello stesso.



## Reclami evasi (2/2)



- Nel corso del 2017 sono stati **accolti 2.223** reclami; il livello di accoglimento è stato del **29,04%**.
- Gli ambiti col numero più elevato di esiti favorevoli alla clientela sono stati i conti correnti ed i crediti al consumo (categoria mutui e altri finanziamenti).

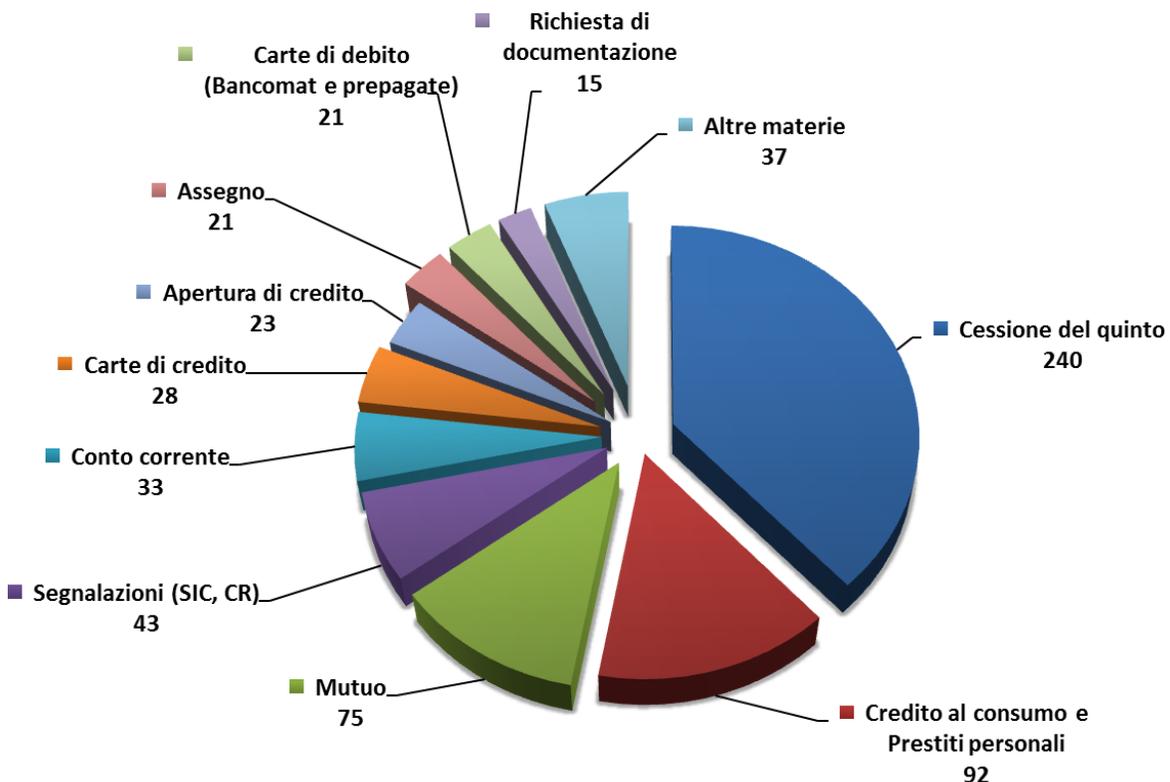


# Ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario

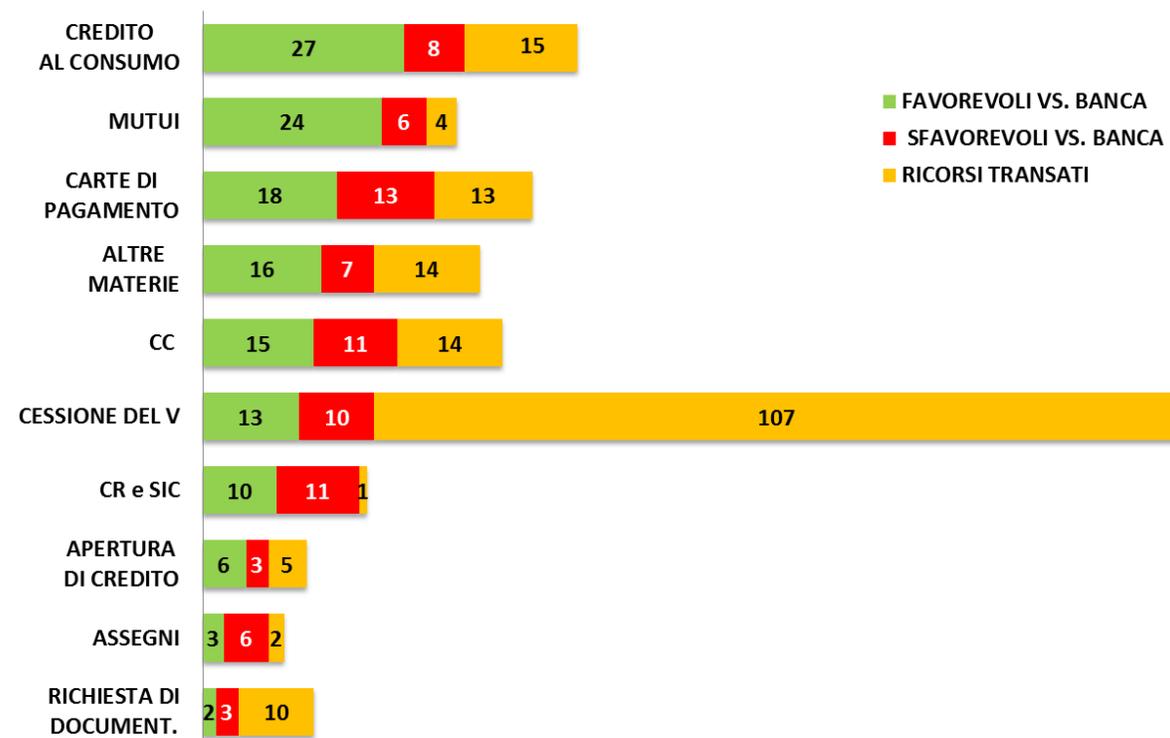


- Nel 2017 sono pervenuti **628** ricorsi presentati dalla clientela all'Arbitro Bancario Finanziario. Il dato è in crescita del 51,69% rispetto al 2016.
- Le decisioni dell'Arbitro sono state favorevoli alla Banca nel 34% dei casi.

pervenuti per categoria



decisioni

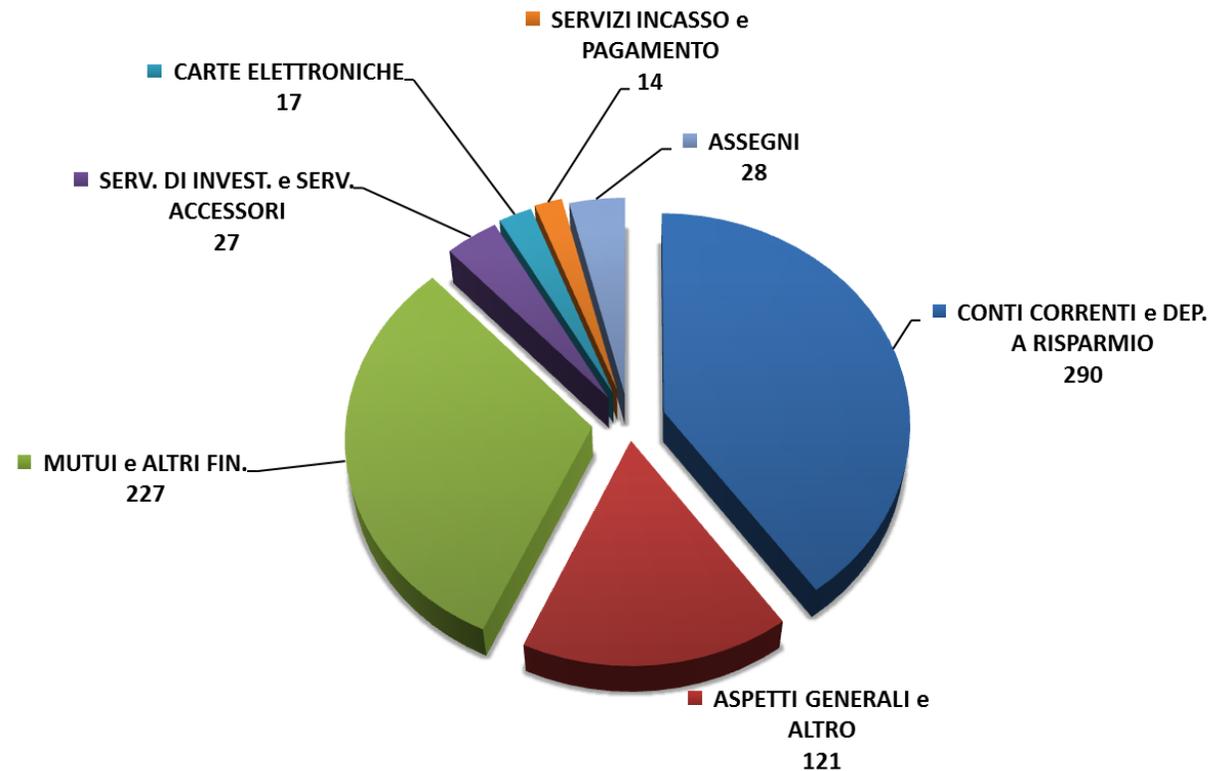


# Richieste dell'Autorità di Vigilanza



- Nel 2017 sono pervenute **724 richieste** delle Autorità di Vigilanza, tutte relative a esposti presentati dai clienti alla Banca d'Italia, con un incremento dell'11% rispetto al 2016. Nessuna richiesta è invece stata presentata alla Consob.

pervenuti per categoria



# Disconoscimenti su carte



- Nel 2017 sono pervenute **6.972** pratiche di disconoscimento, relative ad operazioni effettuate con carte di pagamento non riconosciute dai legittimi titolari.

numero disconoscimenti per tipologia di carta

