

Rendiconto sulla gestione dei reclami

ANNO 2024

INDICE

1 – OBIETTIVO DEL DOCUMENTO	3
2 – PREMESSA	3
2.1 – Informativa alla Clientela	3
2.2 – Gestione dei Reclami.....	4
2.3 – Sistemi Stragiudiziali di Risoluzione delle Controversie ed altro	4
3 - RECLAMI PERVENUTI.....	5
4 – RECLAMI EVASI.....	6
5 – RICORSI ALL’ ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO	8
6 – RICORSI ALL’ ARBITRO PER LE CONTROVERSIE FINANZIARIE	8
7 – ESPOSTI.....	9

1 – OBIETTIVO DEL DOCUMENTO

Il documento fornisce le informazioni relative alla gestione dei reclami, ricorsi, esposti, disconoscimenti per l'anno 2024, 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 2024:

- dei reclami pervenuti ed evasi;
- dei ricorsi presentati dalla clientela all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) e all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF), 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.

2 – PREMESSA

2.1 – 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.

2.2 – 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 esperendo una prima istruttoria in vista della prosecuzione della controversia in altre sedi.

La Banca assicura che il trattamento dei reclami verrà svolto entro i termini previsti in base alla data di 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.

2.3 – Sistemi Stragiudiziali di Risoluzione delle Controversie ed 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, sui siti www.gruppomps.it e 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 e sulla guida disponibile presso le filiali della Banca e sui siti www.gruppomps.it e www.mps.it.
- **Organismo di Conciliazione Bancaria**, costituito dall'Associazione Conciliatore Bancario Finanziario, 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, presso le filiali della Banca oppure sui siti www.gruppomps.it e 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.

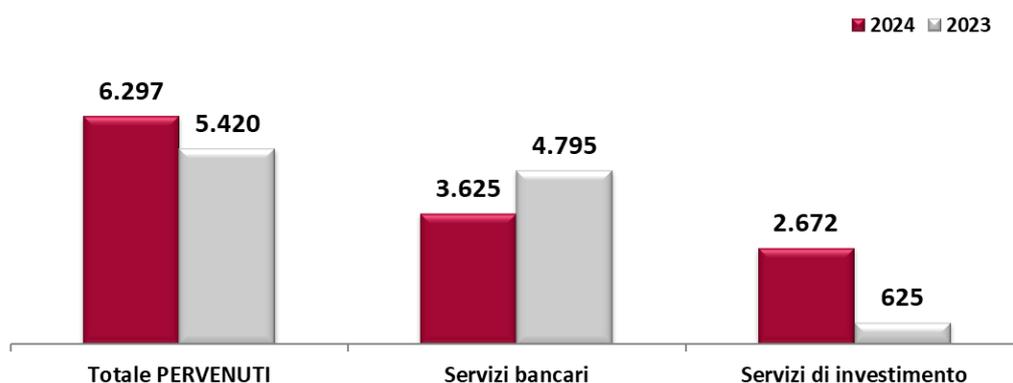
Infine, è possibile presentare esposti alla Banca d'Italia e alla Consob in relazione agli ambiti di competenza della due Autorità; le modalità operative sono riportate sui rispettivi siti internet.

3 - RECLAMI PERVENUTI

Nel corso del 2024 sono **pervenuti 6.297 reclami**, suddivisi tra contestazioni sui servizi bancari e finanziari (3.625) e sui servizi di investimento ed accessori (2.672).

Rispetto all'anno precedente si registra un **incremento complessivo del 16,2%**; in particolare, si registra:

- un **decremento** della componente dei **reclami sui servizi bancari** (-24,4%);
- un **forte aumento** della componente dei **reclami sui servizi di investimento** (+327,5%)¹.

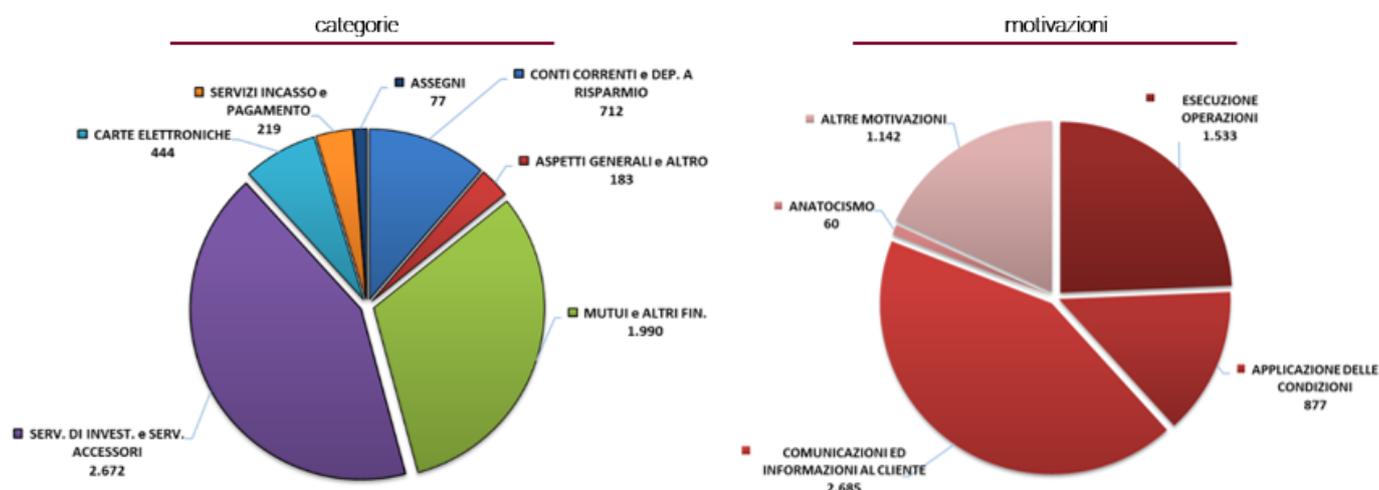


Le contestazioni ricevute hanno riguardato prevalentemente «servizi di investimento e servizi accessori» (42,4%), «mutui e altri finanziamenti» (31,6%) e «conti correnti e depositi a risparmio» (11,3%). Le

¹ Si segnala che il forte incremento relativo alla componente dei reclami sui servizi di investimento rispetto all'anno 2023 è ascrivibile principalmente a reclami «AUCAP» (oggetto «Azioni»), con riferimento per lo più a n. 8 contestazioni cumulative e n. 74 contestazioni singole aventi ad oggetto complessivamente n. 2.218 posizioni, avanzate da due distinti Studi Legali.

motivazioni più ricorrenti hanno riguardato le «comunicazioni ed informazioni al cliente» (42,6%) e l'«esecuzione operazioni» (24,3%).

L'indice di litigiosità della clientela (rapporto tra reclami pervenuti nell'anno 2024 e numero dei clienti attivi al 31/12/2024) è stato pari all' **1,90%**, in **aumento** rispetto a quanto registrato nell'anno precedente (1,62% nel 2023).

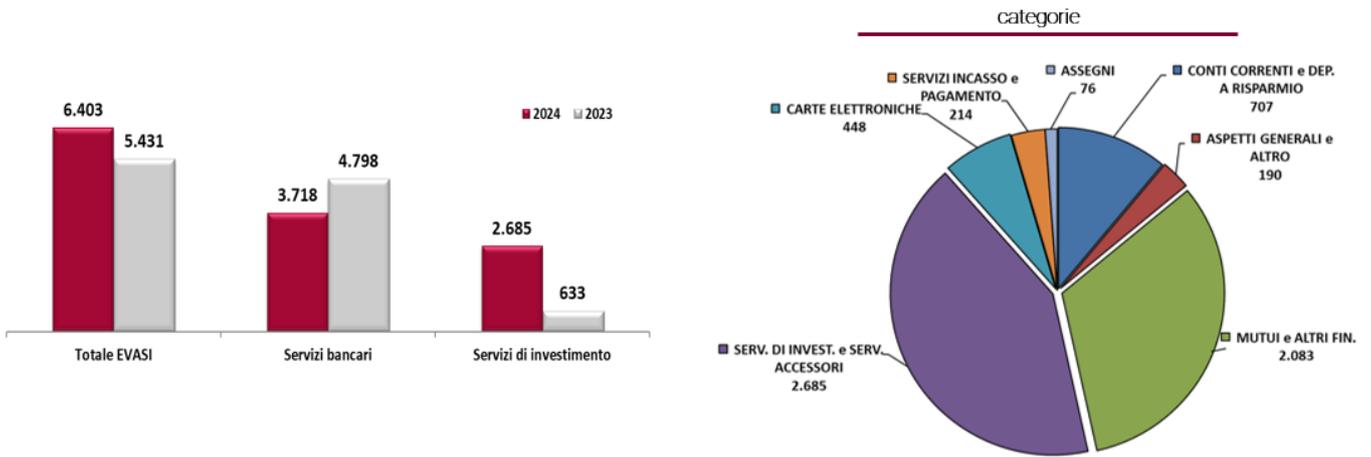


4 – RECLAMI EVASI

Nel corso del 2024 sono stati **evasi 6.403** reclami.

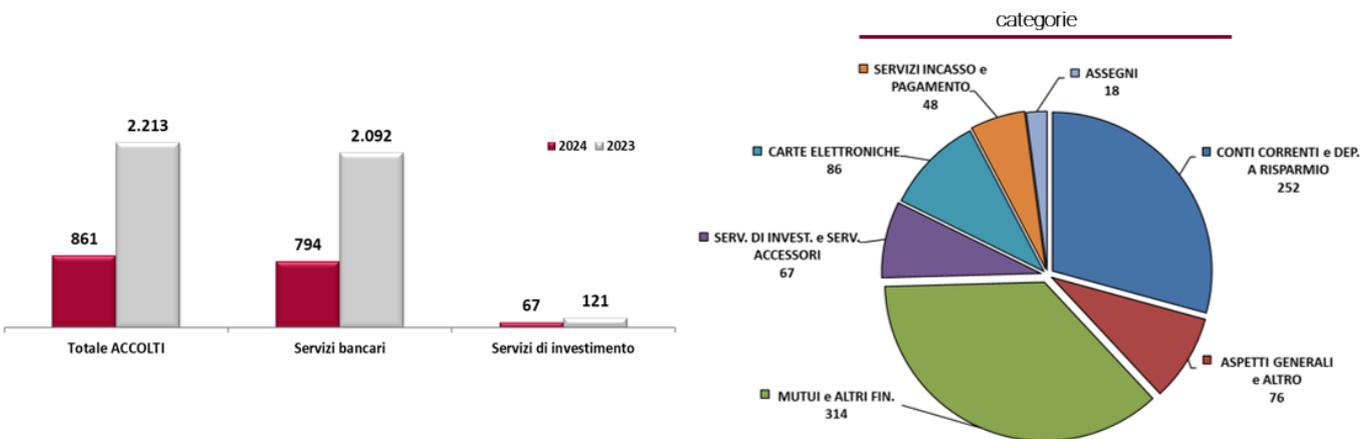
I tempi di evasione fissati per ogni target sono i seguenti:

- **60 giorni** di calendario per i reclami sui prodotti e servizi bancari e finanziari e servizi di investimento;
- **45 giorni** di calendario per i reclami sui servizi relativi all'intermediazione assicurativa;
- **30 giorni** lavorativi per i reclami sulla possibile violazione delle norme afferenti al "Codice di condotta per i sistemi informativi gestiti da soggetti privati in tema di crediti al consumo, affidabilità e puntualità nei pagamenti";
- **15 giorni** lavorativi per i reclami sui servizi di pagamento.



Sono stati accolti 861 reclami, pari ad un tasso di accoglimento del 13,4%.

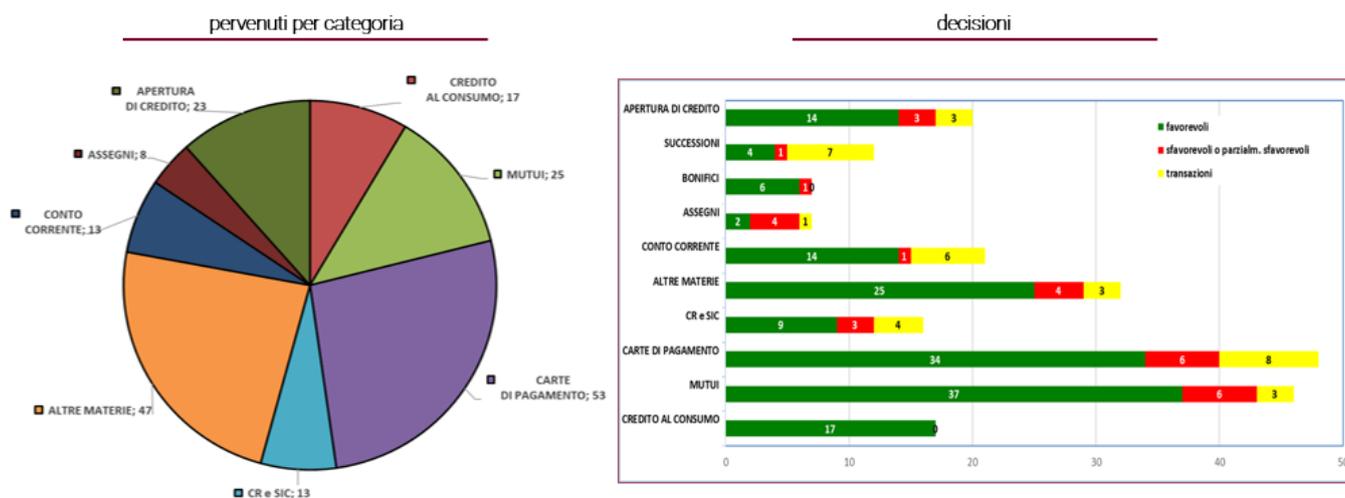
Gli ambiti col numero più elevato di esiti favorevoli alla clientela sono stati «mutui e altri finanziamenti» e «conti correnti e depositi a risparmio».



5 – RICORSI ALL' ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO

Nel corso del 2024 sono pervenuti **199 ricorsi** presentati dalla clientela all'Arbitro Bancario Finanziario. Il dato è in decremento del 21,3% rispetto al 2023.

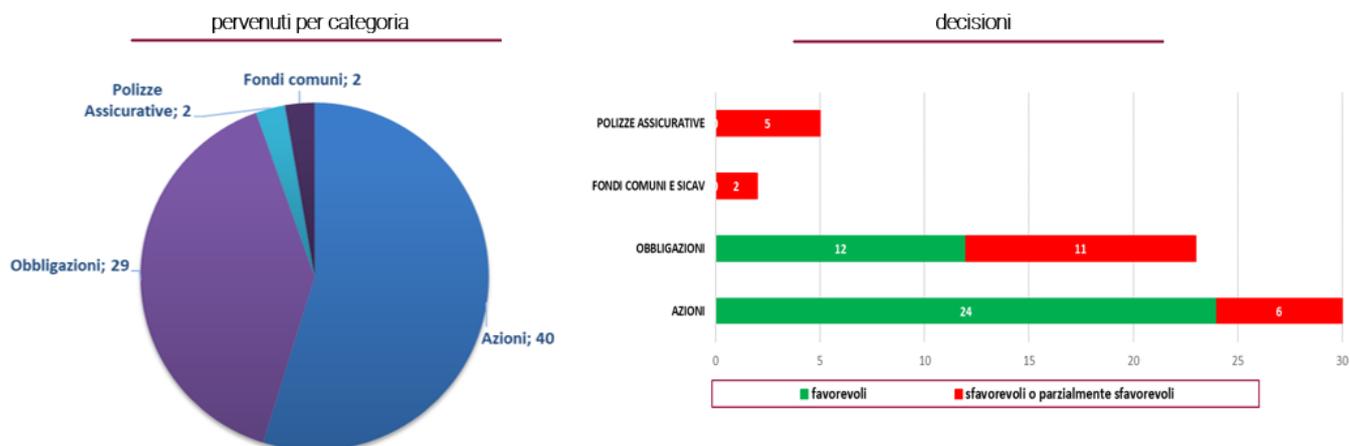
Le **decisioni** dell'Arbitro sono state **226**, di cui **162 favorevoli alla Banca (71,7% del totale)**.



6 – RICORSI ALL' ARBITRO PER LE CONTROVERSIE FINANZIARIE

Nel corso del 2024 sono pervenuti **73 ricorsi** presentati dalla clientela all'Arbitro per le Controversie Finanziarie, in aumento del 65,9% rispetto al 2023.

Le **decisioni** dell'Arbitro sono state **60**, di cui **36 favorevoli alla Banca (60% del totale)**.



7 – ESPOSTI

Nell'anno 2024 sono pervenuti **408 esposti a Banca d'Italia**, con una diminuzione del 31,8% rispetto al 2023, e **1 esposto all'IVASS**.

