



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

RENDICONTO SULLA GESTIONE DEI RECLAMI ANNO 2016

Le disposizioni della Banca d'Italia sulla "*Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti*" 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 presente documento si forniscono le informazioni relative alla gestione dei reclami dell'anno 2016.

Siena, 15 giugno 2017 - Servizio Reclami

RENDICONTO SULLA GESTIONE DEI RECLAMI ANNO 2016 – PREMESSA (1/2)

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

Tale obiettivo è prioritario, 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 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 della relazione (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.

Al riguardo, 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 di risoluzione delle controversie attualmente presenti in Italia (cd. ADR), a cui la Banca aderisce.

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

In dettaglio, la Banca assicura che il trattamento 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.



RENDICONTO SULLA GESTIONE DEI RECLAMI ANNO 2016 – PREMESSA (2/2)

Infatti, 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 sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie, che operano in modo alternativo rispetto alla citata Autorità, consentendo una trattazione più rapida ed economica delle questioni oggetto di giudizio.

A tal proposito, è possibile sottoporre la controversia ai seguenti organismi, in funzione della loro specializzazione sulla materia bancaria e finanziaria:

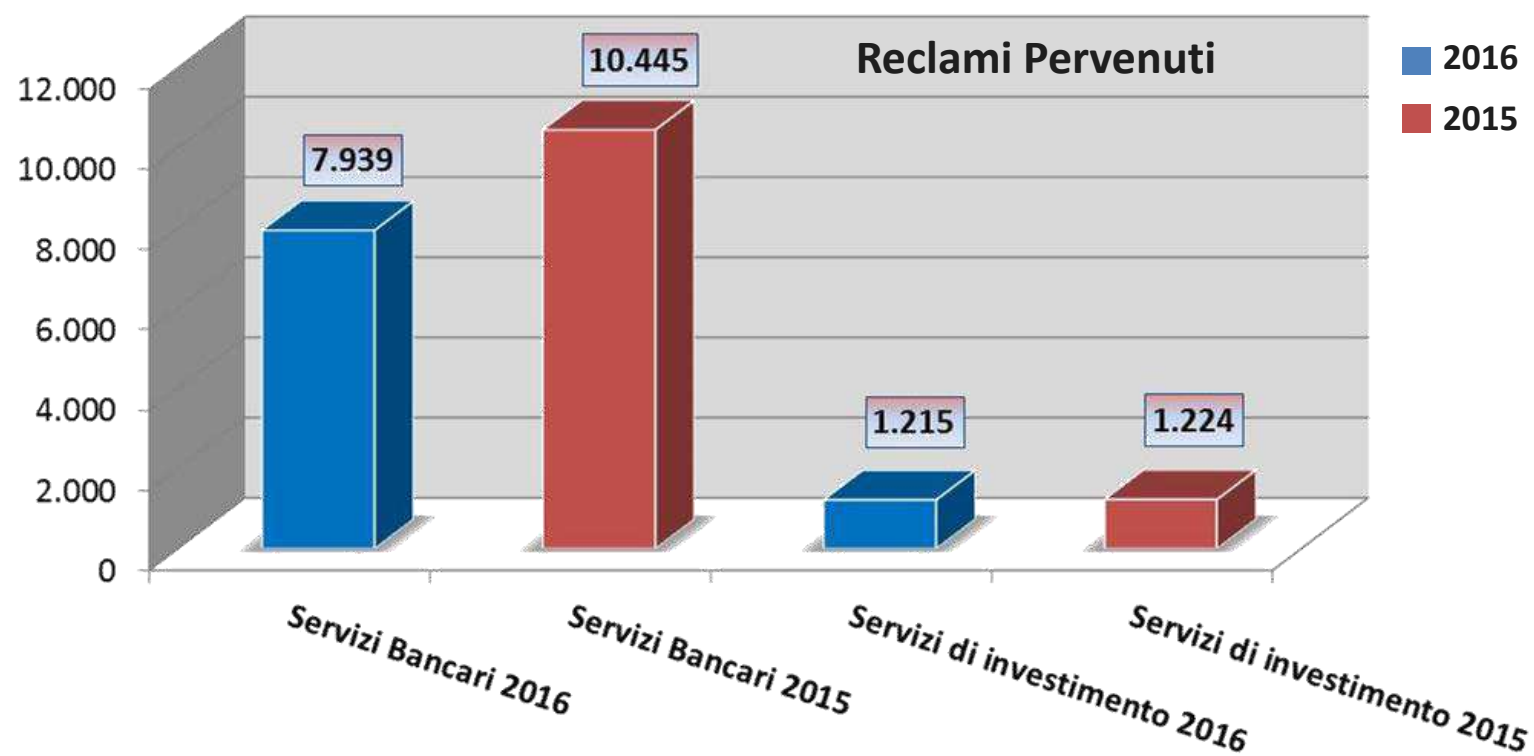
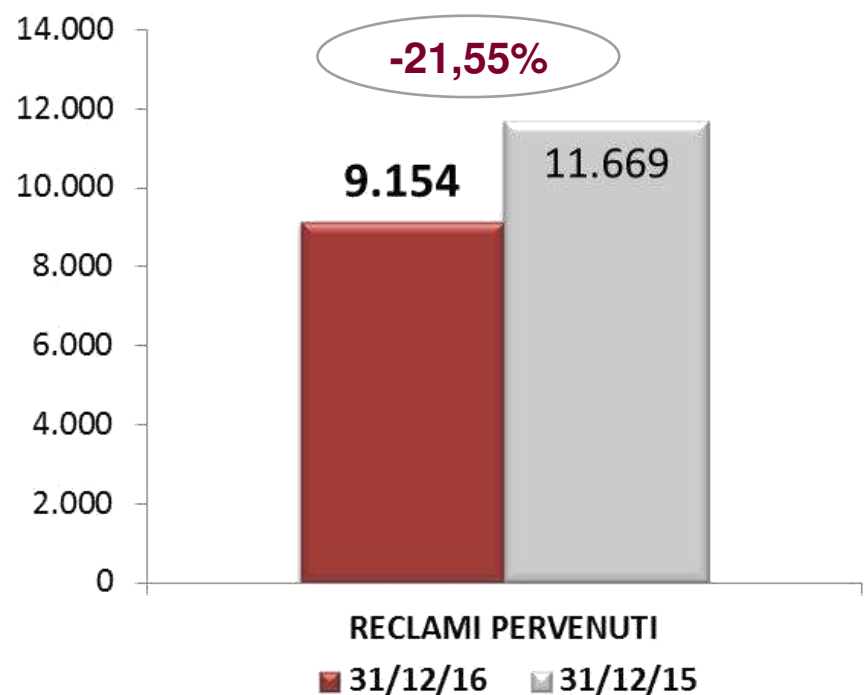
- Arbitro Bancario Finanziario (ABF), istituito presso la Banca d’Italia e competente esclusivamente per le operazioni posteriori al 1° gennaio 2009 ed inerenti prodotti e servizi bancari e finanziari, secondo le modalità indicate nella “Guida Pratica ABF”, reperibile sul sito web www.arbitrobancariofinanziario.it, presso le filiali della Banca oppure sul sito www.mps.it.
- 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 sul sito www.mps.it. Tale Organismo è divenuto operativo dal 09/01/2017, con contestuale cessazione delle attività svolte dalla Camera di Conciliazione ed Arbitrato presso la Consob e dall’Ombudsman-Giurì Bancario (che porteranno a termine le sole procedure in corso).
- 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, presso le filiali della Banca oppure sul sito www.mps.it. Inoltre, previo accordo delle parti, è 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.



RENDICONTO SULLA GESTIONE DEI RECLAMI ANNO 2016 – Reclami pervenuti (1/2)



I reclami pervenuti nel corso del 2016 sono stati complessivamente **n. 9.154**, suddivisi tra contestazioni sui servizi bancari e finanziari (cosiddetti ABI pari a n. 7.939) e sui servizi di investimento ed accessori (cosiddetti CONSOB n. 1.215), con una **flessione del 21,55%** rispetto al 2015, riguardante perlopiù la componente servizi bancari (-23,99%).

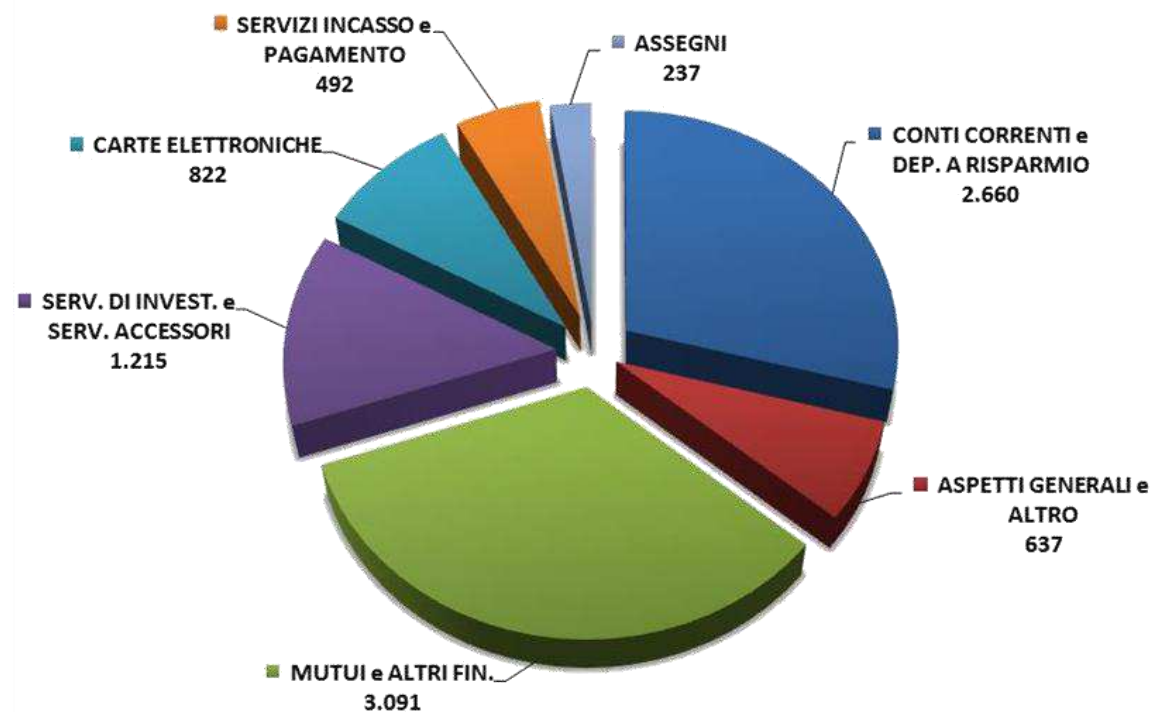


RENDICONTO SULLA GESTIONE DEI RECLAMI ANNO 2016 – Reclami pervenuti (2/2)

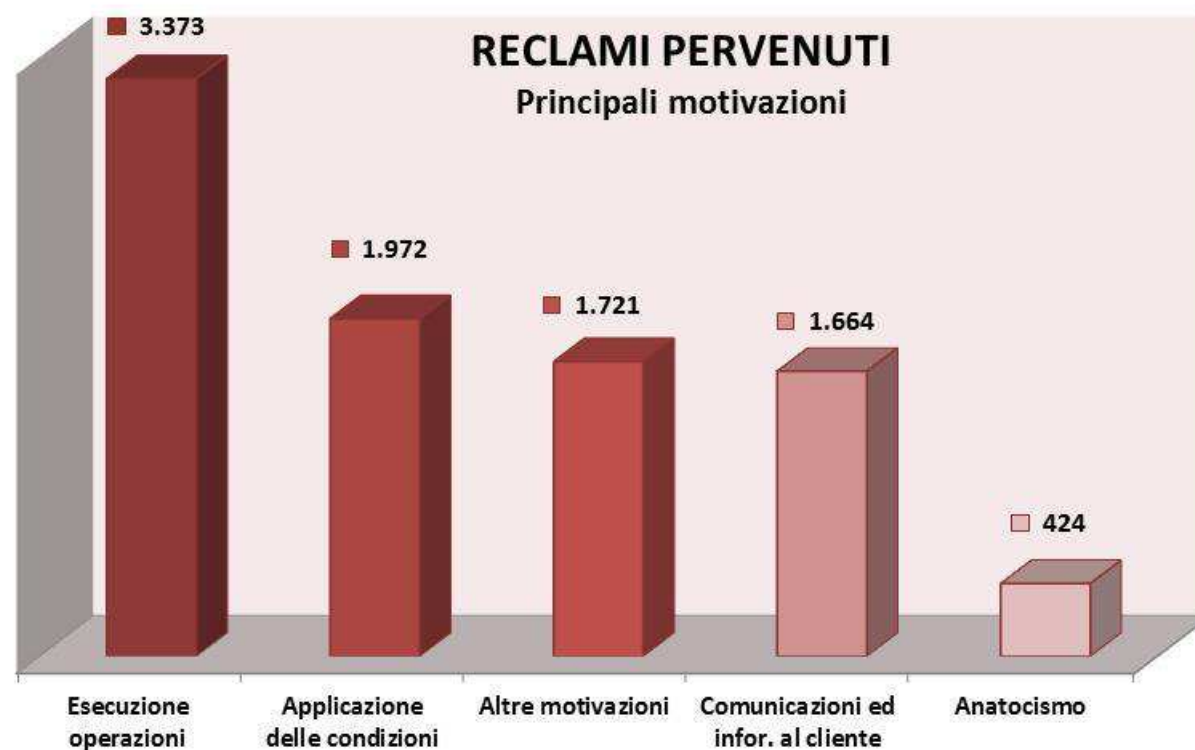
Il numero dei reclami pervenuti ha riguardato prevalentemente l'operatività su: "mutui e altri finanziamenti" (33,77% del totale), "conti correnti e depositi a risparmio" (29,06%) e "carte elettroniche" (8,98%). I reclami sui "servizi di investimento ed i servizi accessori" hanno rappresentato il 13,27% del totale di quelli pervenuti nel 2016.

L'indice di litigiosità della clientela (rapporto tra reclami pervenuti negli ultimi 12 mesi e numero dei clienti attivi al 31/12/2016) è stato pari all'**1,84‰**, in significativa riduzione rispetto a quanto registrato nel 2015 (2,25 ‰)

RECLAMI PERVENUTI
Principali categorie

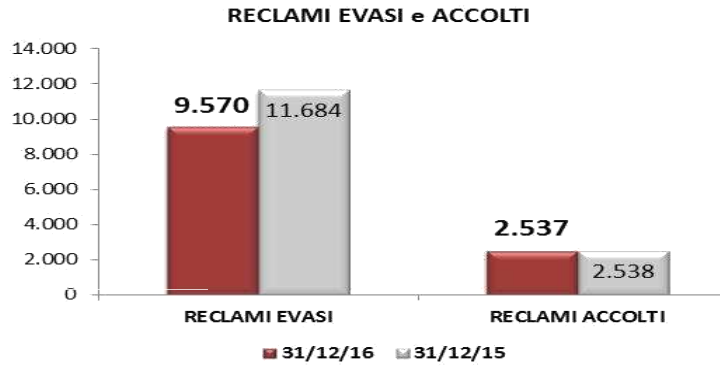


RECLAMI PERVENUTI
Principali motivazioni

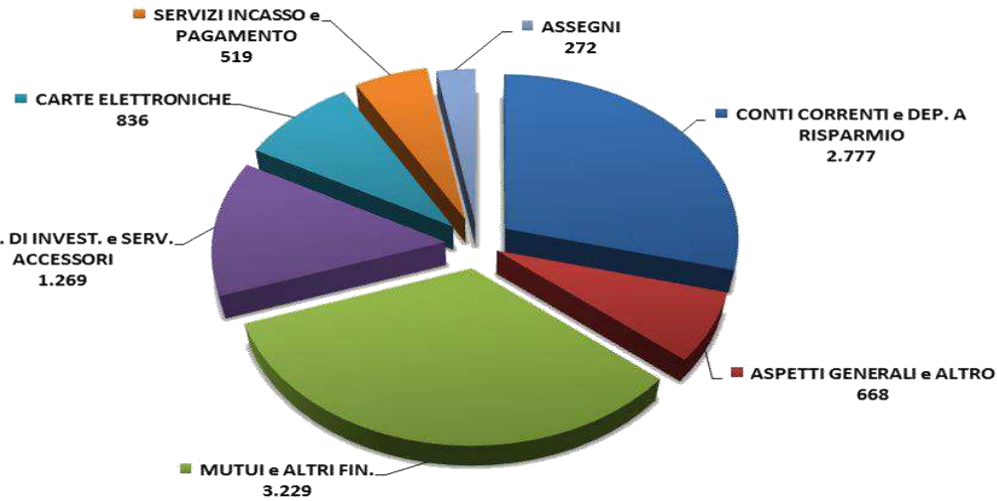


RENDICONTO SULLA GESTIONE DEI RECLAMI ANNO 2016 – Reclami evasi

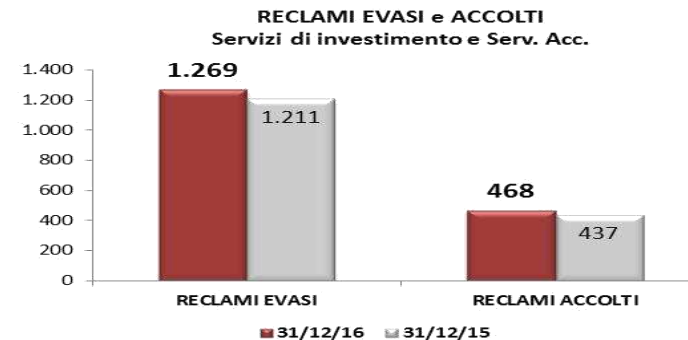
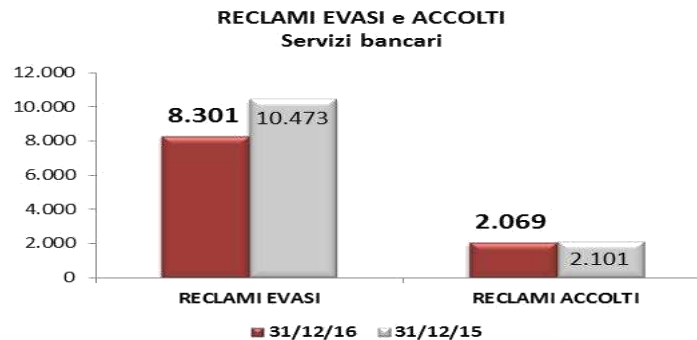
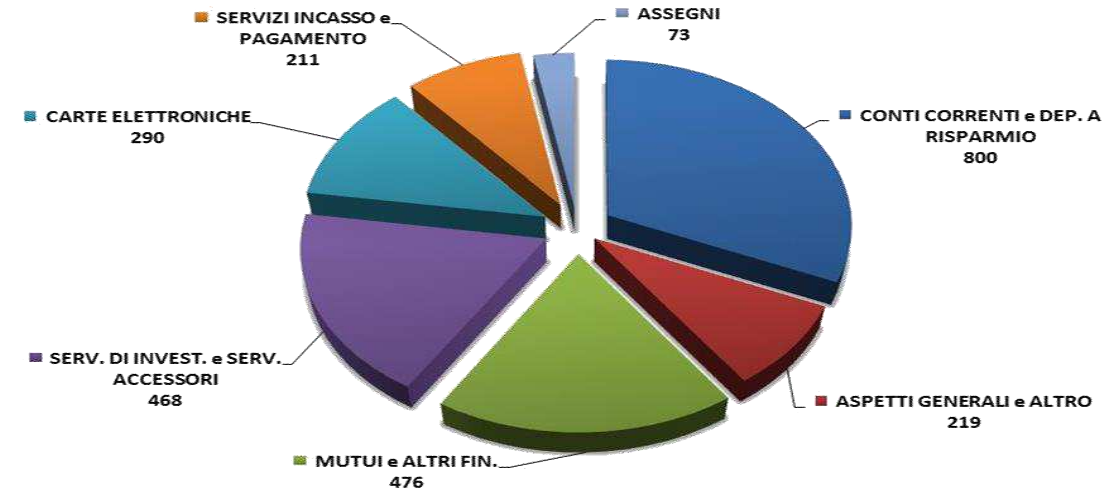
Nel corso del 2016 sono stati evasi n. 9.570 reclami, con un tasso di accoglimento del **26,51%**.



RECLAMI EVASI
Principali categorie

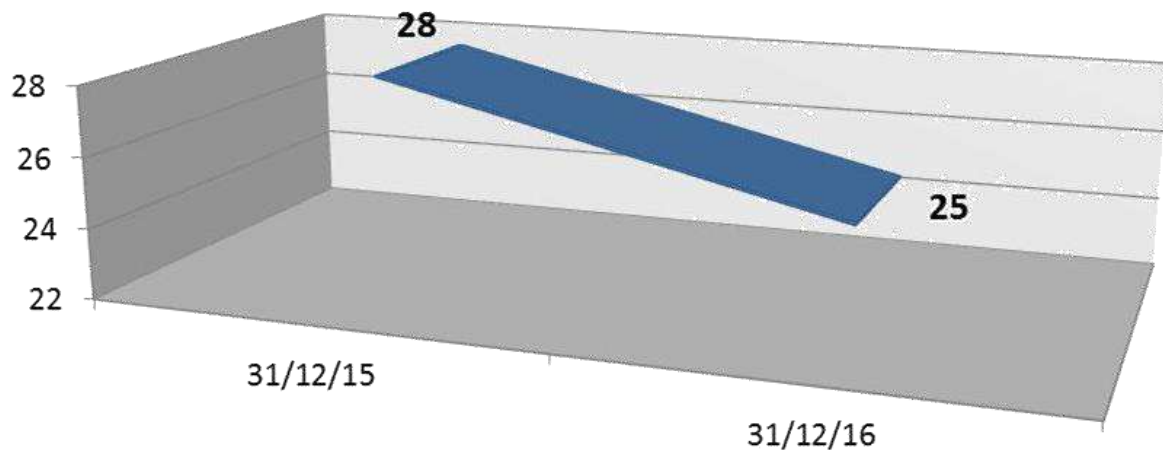


RECLAMI ACCOLTI
Principali categorie



RENDICONTO SULLA GESTIONE DEI RECLAMI ANNO 2016 – Tempi di evasione dei reclami

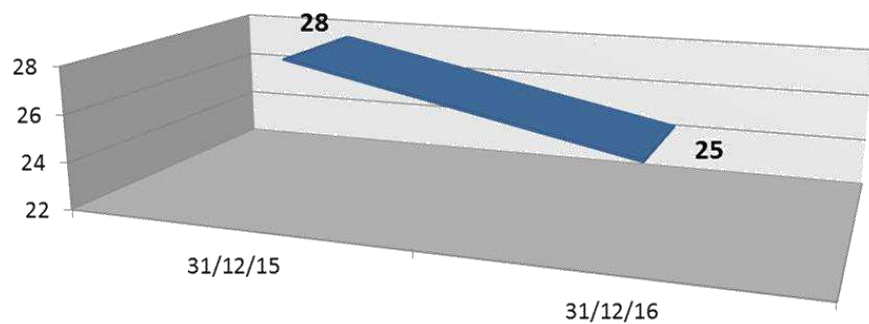
TEMPI DI EVASIONE DEI RECLAMI



I tempi medi di evasione sono stati pari a 25 giorni (28 nel 2015), confermando 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.

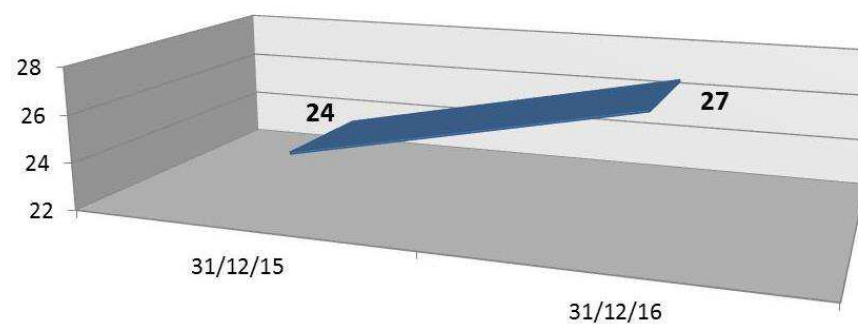
■ GIORNI MEDI DI EVASIONE

TEMPI DI EVASIONE DEI RECLAMI Servizi Bancari



■ GIORNI MEDI DI EVASIONE

TEMPI DI EVASIONE DEI RECLAMI Servizi di investimento e Serv. Acc.

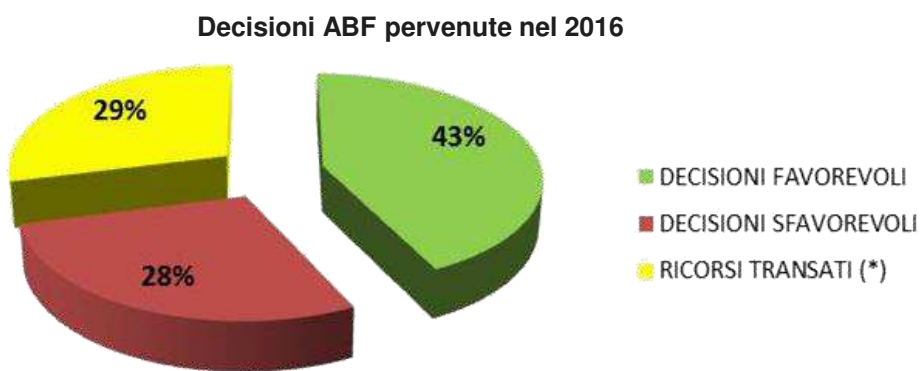
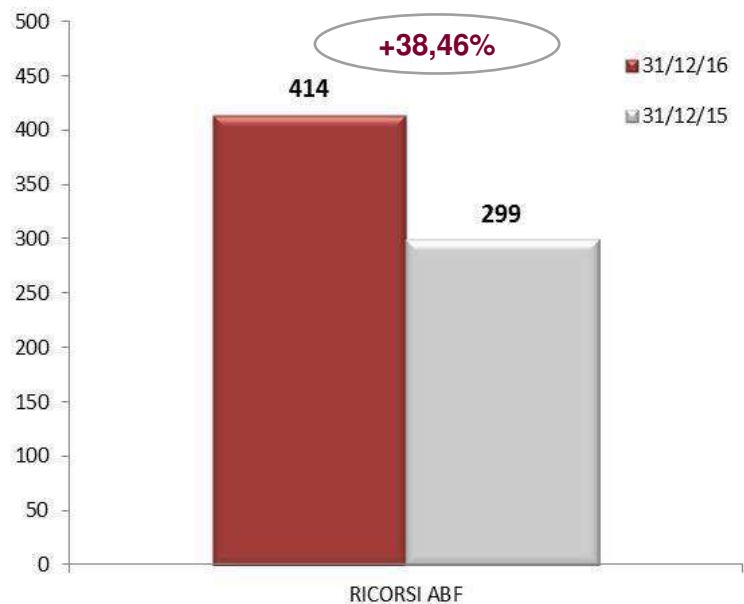


■ GIORNI MEDI DI EVASIONE

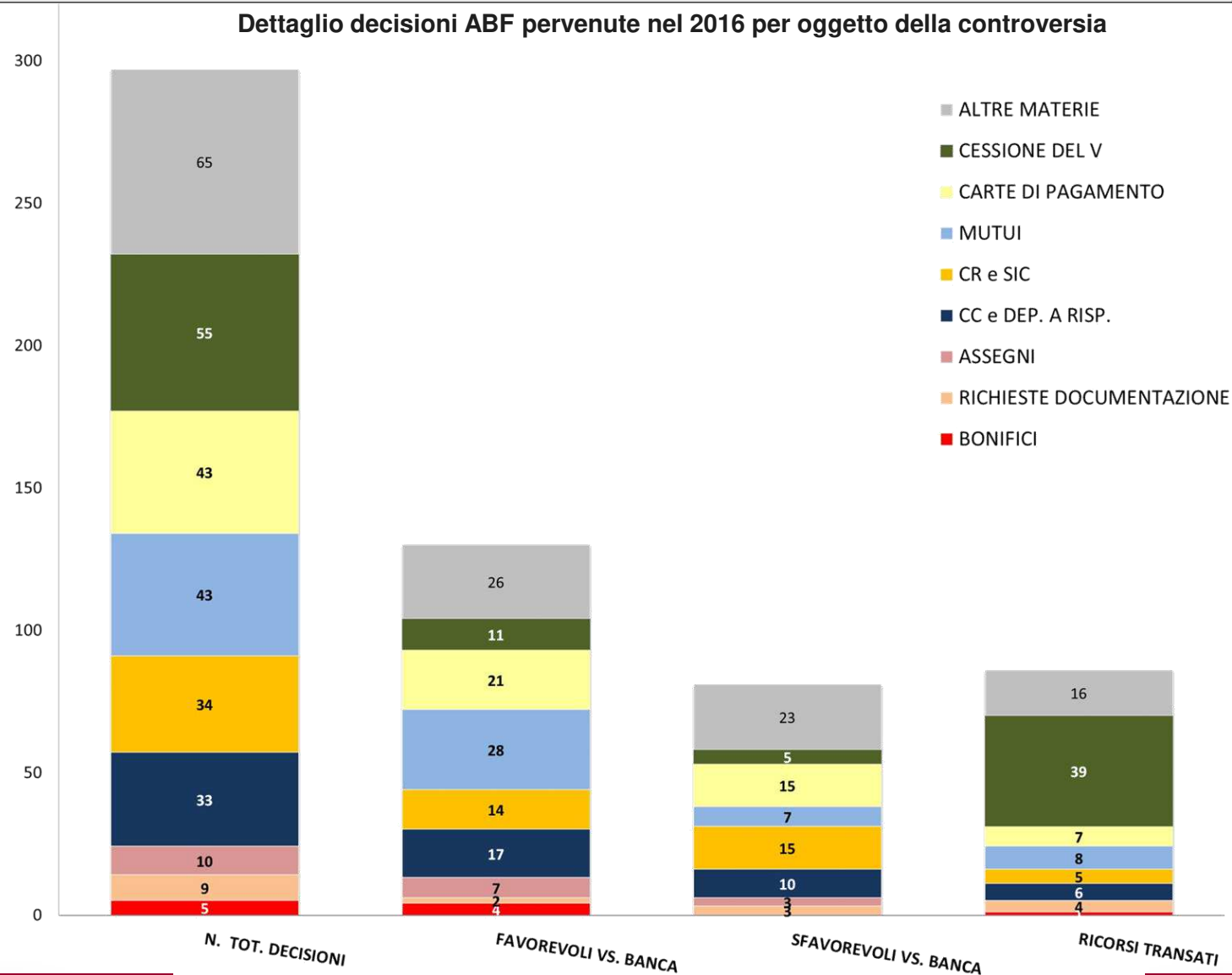


RENDICONTO SULLA GESTIONE DEI RECLAMI ANNO 2016 – Ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario

Nel 2016 sono pervenuti 414 ricorsi presentati dalla clientela all'Arbitro Bancario Finanziario, in crescita del 38,46% rispetto al 2015; relativamente alle decisioni ricevute, queste sono state favorevoli alla Banca nel 43% dei casi.



(*) Decisioni pervenute con "CESSAZIONE DELLA MATERIA DEL CONTENDERE", in quanto relative a ricorsi a fronte dei quali è stato raggiunto un accordo transattivo col cliente prima della decisione dell'Arbitro



RENDICONTO SULLA GESTIONE DEI RECLAMI ANNO 2016 – Richieste delle Autorità di Vigilanza

Nel 2016 sono pervenute 657 richieste delle Autorità di Vigilanza - già incluse nel numero dei reclami pervenuti, citati in precedenza - a fronte di esposti presentati dai clienti alla Banca d'Italia (654) e alla Consob (3).

