

INFORMATIVA SULLA SITUAZIONE COMPLESSIVA DEI RECLAMI DELL'ANNO 2017

ESTRATTO DALLA RELAZIONE DELLA FUNZIONE DI CONTROLLO DI CONFORMITA' SULL'ATTIVITA' SVOLTA NEL 2017

1. Informazioni generali

Mediolanum Gestione Fondi SGR p.A. ha adottato, conformemente alle disposizioni normative vigenti, un processo strutturato e codificato per la gestione dei reclami della Clientela, consapevole che la piena soddisfazione dei propri Clienti oltre ad essere elemento prioritario della propria strategia, costituisce un importante fattore per sviluppare e diffondere una buona immagine aziendale all'interno del mercato.

A tal proposito, il processo di gestione dei reclami è stato impostato nell'ottica non solo di adempiere alle disposizioni vigenti, ma di trarre importanti informazioni per il miglioramento continuo dei servizi prestati e dei processi aziendali.

A tali considerazioni si aggiunge anche la consapevolezza sulla rilevanza che i reclami dei Clienti possono avere per valutare adeguatamente l'operato dei collaboratori della Rete di Vendita del distributore Banca Mediolanum S.p.A. e della correttezza dei comportamenti da questi adottati.

Le valutazioni oggetto della presente rendicontazione sono effettuate con riferimento all'anno solare, precisando che un reclamo si considera composto quando è stato ritenuto superato il motivo della lamentela avanzata dal Cliente, in quanto l'intermediario ha fornito completo ed esaustivo riscontro nei termini previsti dalle procedure interne e dalla normativa vigente ed il Cliente non ha presentato ulteriori lamentele, aventi ad oggetto il medesimo prodotto/servizio. Si ritiene altresì "composto" il reclamo sul quale si sia raggiunto un accordo transattivo o di soluzione bonaria della vicenda con il Cliente.

Con riferimento ai reclami in senso lato, sono qui oggetto di esame e reportistica anche le *mediazioni*, previste ai sensi del D.L. n. 69 del 21 giugno 2013.

2. Analisi dei reclami pervenuti e composti nel 2017 e nei 3 anni solari precedenti

L'analisi dei reclami ricevuti nel 2017, illustrata di seguito, tiene conto di tutti quelli ricevuti per iscritto, tramite fax, lettera, e-mail o telegramma da Clienti o potenziali tali di Mediolanum Gestione Fondi SGR p.A. aventi ad oggetto i servizi d'investimento e di gestione collettiva prestati dalla stessa, o la prestazione di altri servizi.

Nel 2017 sono pervenuti n. 14 reclami, di cui n. 13 "trattabili" in quanto completi di tutti gli elementi utili ad assicurarne la corretta gestione e n. 1 "non trattabile".

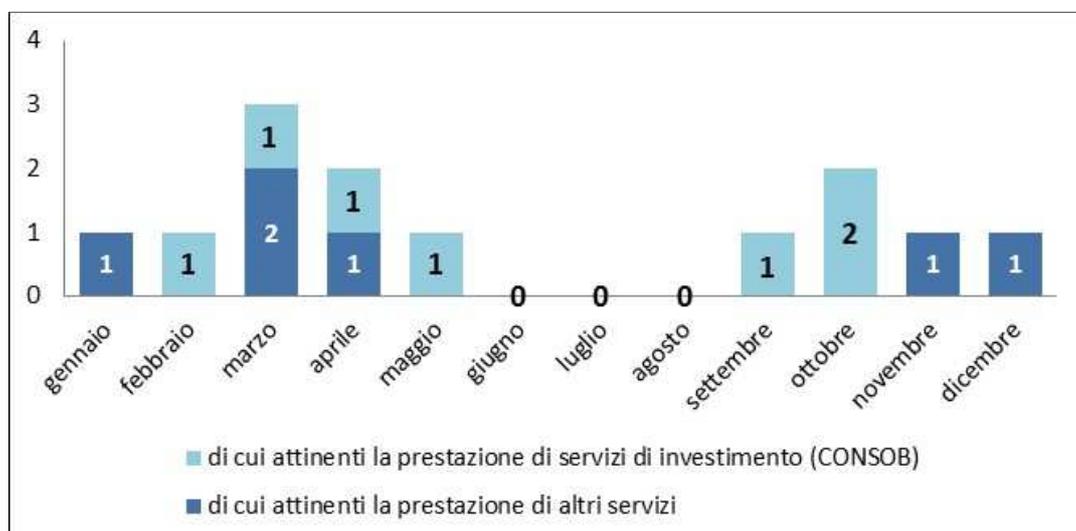
Per completezza si evidenzia inoltre che, nel 2017, sono stati riaperti n. 5 reclami per i quali i Clienti non hanno ritenuto soddisfacente la risposta ricevuta in precedenza.

Tabella n° 1

Anno di riferimento 2017	Trattabili	Non Trattabili	Totale
Reclami	13	1	14
<i>di cui per prestazione di servizi di investimento (CONSOB)</i>	7	0	7
<i>di cui per prestazione di altri servizi</i>	6	1	7
Riaperture	5	0	5
<i>di cui per prestazione di servizi di investimento (CONSOB)</i>	0	0	0
<i>di cui attinenti la prestazione di altri servizi</i>	5	0	5

Il grafico sotto riportato evidenzia l'andamento mensile dei reclami "trattabili" ricevuti nell'anno 2017.

Grafico n°1



Nella Tabella 2 che segue viene riportato il dettaglio dei soggetti che nell'anno 2017 hanno formalizzato un reclamo: i reclami sono perlopiù pervenuti per l'iniziativa diretta del Cliente (92,3%).

Tabella n° 2

Tipologia del Proponente	Totale	%
Diretto interessato	12	92,3%
Legale	1	7,7%
Consulente Finanziario del Cliente	0	-
Associazione consumatori / soggetti portatori di interessi collettivi	0	-
Totale complessivo	13	100%

Analizzando l'esito dell'istruttoria di ciascun reclamo, a fronte di n. 13 reclami "trattabili" ricevuti, tutti sono stati "composti" nell'anno 2017: di questi n. 1 è risultato "fondato".

Nella Tabella 3 che segue, si riporta il totale dei soli reclami ricevuti e "composti" negli ultimi 4 anni. Riguardo ai reclami "trattabili" ricevuti nel corso del 2017 si registra un decremento rispetto all'anno precedente, sebbene per numeri complessivamente contenuti in termini assoluti.

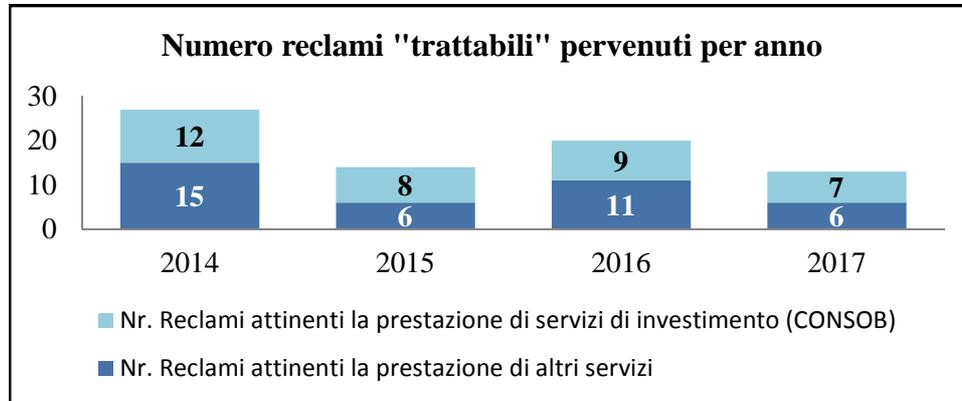
Rimane alta la percentuale di reclami "composti" sui reclami ricevuti, che sale al 100% nel 2017 (90% nel 2016).

Tabella n° 3

	Reclami Ricevuti	% variazione su anno precedente	Reclami composti	% reclami composti /ricevuti
Anno 2017	13	-35%	13	100%
<i>di cui attinenti la prestazione di servizi di investimento (CONSOB)</i>	7	-22%	7	100%
<i>di cui attinenti la prestazione di altri servizi</i>	6	-45%	6	100%
Anno 2016	20	43%	18	90%
<i>di cui attinenti la prestazione di servizi di investimento (CONSOB)</i>	9	13%	9	100%
<i>di cui attinenti la prestazione di altri servizi</i>	11	83%	9	82%
Anno 2015	14	-48%	13	93%
<i>di cui attinenti la prestazione di servizi di investimento (CONSOB)</i>	8	-33%	7	88%
<i>di cui attinenti la prestazione di altri servizi</i>	6	-60%	6	100%
Anno 2014	27	n.a.	24	89%
<i>di cui attinenti la prestazione di servizi di investimento (CONSOB)</i>	12	n.a.	9	75%
<i>di cui attinenti la prestazione di altri servizi</i>	15	n.a.	15	100%

Il Grafico 2 sotto riportato evidenzia il *trend* dei reclami “trattabili” pervenuti negli ultimi 4 anni, sempre caratterizzato da numeri assoluti ridotti e scarsa significatività statistica degli scostamenti.

Grafico n°2



3. Ricorso a meccanismi alternativi di risoluzione delle controversie

Laddove l’esito del reclamo non abbia soddisfatto completamente la richiesta avanzata dal Cliente, è previsto il ricorso ai sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie (c.d. ADR o *Alternative Dispute Resolution*), che operano in modo alternativo rispetto all’autorità giudiziaria ordinaria, consentendo una trattazione più rapida ed economica delle questioni oggetto di giudizio.

Riscontriamo inoltre il pervenimento di n.1 richiesta di *mediazione*, a seguito di reclamo, evento non riscontrato nel 2016, quando l’unica richiesta pervenuta non rinveniva da un precedente reclamo.

4. Eventuali carenze procedurali, organizzative e comportamentali

Dall’esame dei reclami pervenuti nell’anno non sono emerse carenze procedurali, organizzative e comportamentali tali da essere comunicate all’Alta Direzione e al Collegio Sindacale.

* * * * *

Basiglio, Marzo 2018

Funzione Compliance