



RENDICONTO SULLA GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2015

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 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.

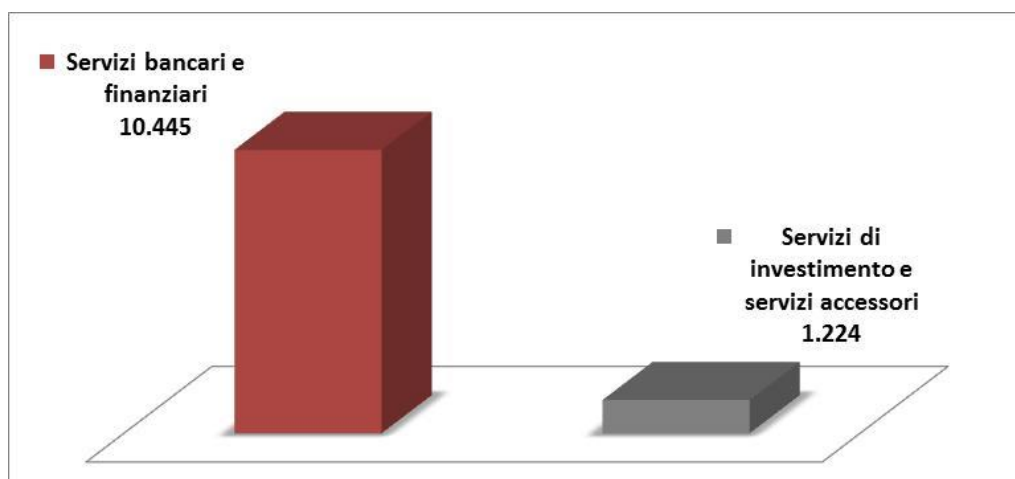
Qualora il cliente, nonostante l'impegno profuso da parte del personale della Banca, ravvisi di non aver ricevuto un servizio corrispondente alle sue attese e non sia stato possibile trovare una soluzione con la propria unità operativa di seguimiento della relazione (filiale o centro specialistico), 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.

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 per 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.

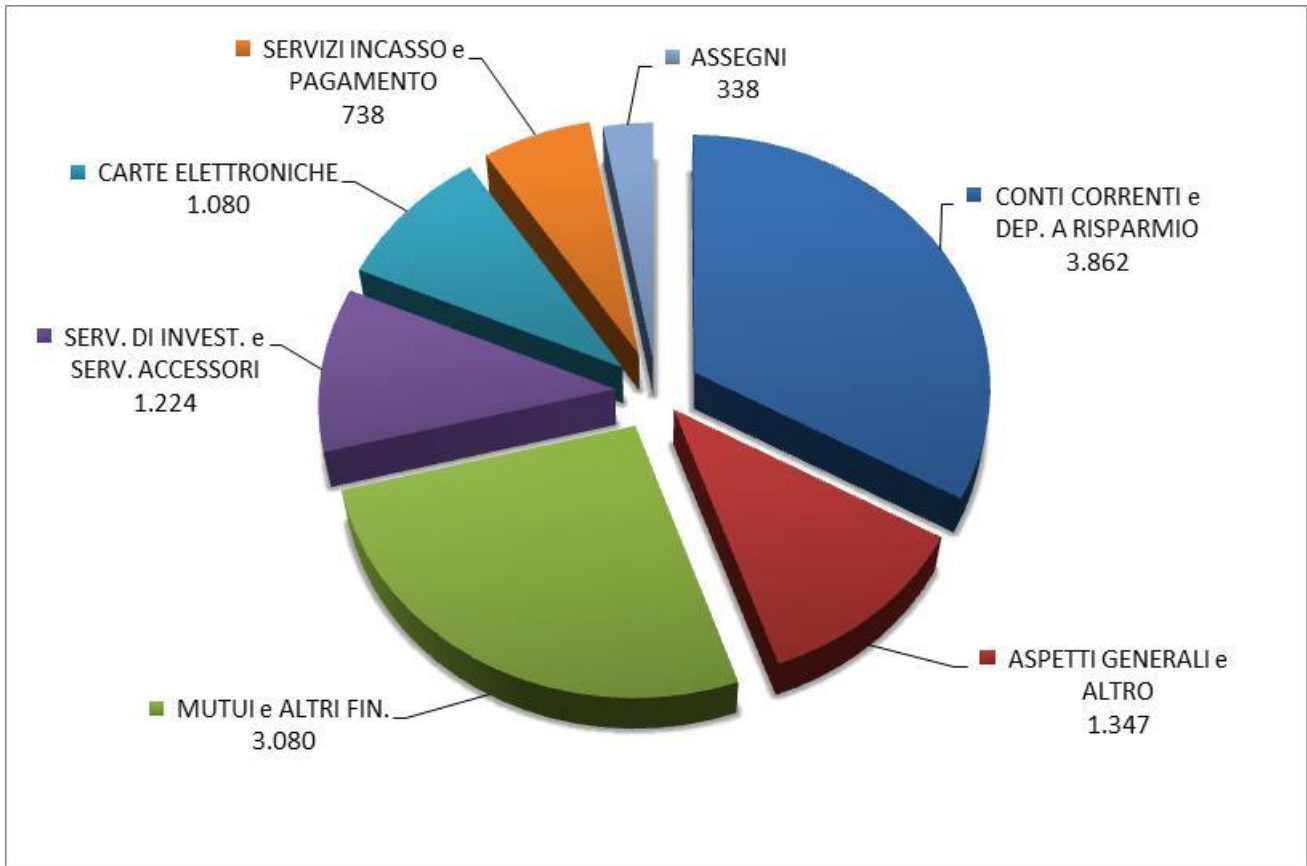
Nel presente documento si forniscono le informazioni relative alla gestione dei reclami dell'anno 2015.

I reclami pervenuti nel corso del 2015 sono stati complessivamente n. 11.669, suddivisi tra contestazioni sui servizi bancari e finanziari (cosiddetti ABI) e sui servizi di investimento ed accessori (cosiddetti CONSOB).

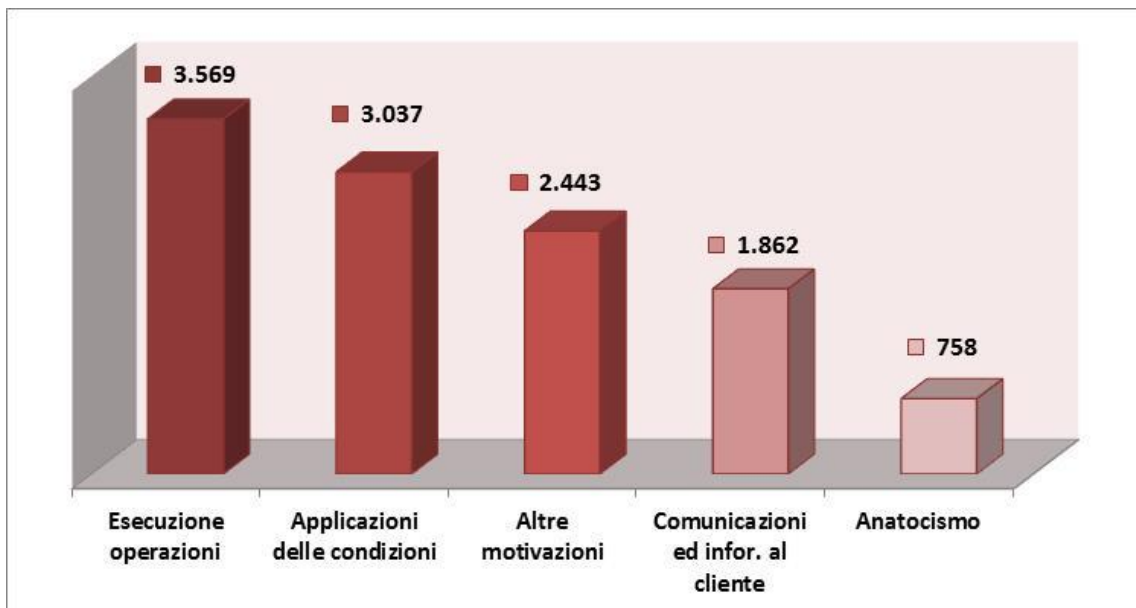




Il numero dei reclami pervenuti ha riguardato prevalentemente l'operatività su: "conti correnti e depositi a risparmio" (33,10% del totale), "mutui e altri finanziamenti" (26,39%) e "carte elettroniche" (9,26%). I reclami sui "servizi di investimento ed i servizi accessori" hanno rappresentato il 10,49% del totale di quelli pervenuti nel 2015. Il grafico sottostante espone la ripartizione degli stessi nelle categorie principali.



Le principali motivazioni alla base dei reclami pervenuti sono evidenziate nel seguente grafico.





Nel corso del 2015 sono stati evasi n. 11.684 reclami, con una percentuale di accoglimento del 21,72%.

I tempi medi di evasione sono stati pari a 28 giorni, 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.

Al riguardo, la Banca mette a disposizione della clientela, sia sul sito internet che presso tutte le filiali, l'informativa sul trattamento dei reclami, allo scopo di pubblicizzare le modalità per la presentazione degli stessi ed i tempi occorrenti per la loro gestione.

In dettaglio, 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.

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 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.

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.
- 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, presso le filiali della Banca oppure sul sito 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, presso le filiali della Banca oppure sul sito 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",



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

Siena, agosto 2016

Pag. 4 di 4

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 ad organismi di mediazione diversi, purché iscritti nell'apposito Registro presso il Ministero di Giustizia e precipuamente specializzati in materia bancaria/finanziaria.