



e

ADICONSUM – ADOC – ADUSBEF - CODACONS
FEDERCONSUMATORI – LEGA CONSUMATORI ACLI
UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI

**Banca Monte dei Paschi di Siena e Associazioni Consumatori:
completato l'esame dei reclami
relativi ai piani finanziari tipo My Way e For You**

- **E' il primo caso di applicazione compiuta di una procedura conciliativa tra il mondo bancario italiano e quello consumeristico: esaminati i 6.599 reclami.**
- **La procedura era stata attivata dal Gruppo MPS e dalle Associazioni dei Consumatori il 9 maggio 2003 per risolvere le problematiche insorte, relative alla fase di commercializzazione. La prima riunione dei 'Tavoli di Conciliazione' si è tenuta il 7 luglio 2003.**
- **Effettuate in tutto 138 sessioni dei Tavoli, che hanno dato luogo a proposte conciliative nel 72% dei casi. Tali proposte sono accettate da più di nove consumatori su dieci.**

Siena, 8 luglio 2004 - Con riferimento ai protocolli d'intesa firmati da Banca MPS con le Associazioni Consumatori iscritte all'apposito Albo del Ministero delle Attività Produttive (Adiconsum, Adoc, Adusbef, Codacons, Federconsumatori, Lega Consumatori Acli, Unione Nazionale Consumatori), riguardanti la realizzazione di Tavoli di Conciliazione per l'esame, caso per caso, dei ricorsi sui piani finanziari My-Way e 4You, si rende noto che alla data del 31/5/2004 è stato completato l'esame dei reclami. Il 31/12/2003 era il termine ultimo per la presentazione delle istanze.

La procedura conciliativa, attivata circa un anno fa dal Gruppo MPS e dalle Associazioni, era tesa a individuare e distinguere, a tutela dei Consumatori, i singoli casi effettivamente meritevoli di un totale o parziale accoglimento, sulla base del riscontro quanto più possibile oggettivo di problematiche legate alla fase di commercializzazione.

A testimonianza dello sforzo profuso dal Gruppo MPS e dalle Associazioni dei Consumatori per addivenire nel più breve tempo possibile a una soluzione della vicenda, tra il 7 luglio 2003 e il 31 maggio 2004 si sono svolte 138 riunioni dei Tavoli di Conciliazione, con l'impiego di un numero significativo di risorse qualificate sia da parte delle Associazioni, sia del Gruppo MPS.

Il lavoro svolto, che si qualifica per essere il primo esempio compiuto di applicazione di una procedura conciliativa tra il mondo bancario e le principali Associazioni dei Consumatori, consente di esprimere un giudizio positivo su questa esperienza.

Alla data del 31/12/2003, termine ultimo per la presentazione dei reclami, le Associazioni dei Consumatori avevano inviato al Gruppo MPS 6.599 richieste.

L'esito della procedura conciliativa è il seguente:

- nel 21% dei casi si è provveduto a formulare ai risparmiatori proposta di rimborso per un importo compreso tra l'80% e il 100% delle somme versate, oltre al totale abbuono degli oneri di attualizzazione previsti contrattualmente (cosiddetta 'Fascia A');
- nel 51% dei casi si è provveduto a formulare ai risparmiatori proposte di ristrutturazione dei piani finanziari, con effetto di riduzione della rata o della durata del piano sottoscritto; in alternativa si è offerta la possibilità di abbandonare i piani a partire dal sesto anno dalla data di sottoscrizione senza oneri di attualizzazione e con immediata riduzione del tasso di finanziamento; in alcuni casi è stato invece offerto un rimborso fino all'80% delle rate versate (cosiddetta 'Fascia B');
- nel 28% dei casi il reclamo è stato valutato non accoglibile.

A conferma della qualità del lavoro svolto, la percentuale di accettazione da parte dei reclamanti delle proposte formulate dai Tavoli è superiore al 90%.