

Spettabile Associazione,

da sempre Banca Mediolanum si pone come obiettivo primario quello di instaurare rapporti con la clientela improntati su valori quali la fiducia, la trasparenza e la correttezza delle relazioni. Riceviamo quindi con stupore la vostra "lettera aperta" nella quale ci vengono mosse contestazioni, del tutto ingiustificate, in ordine alla trasparenza delle nostre rendicontazioni sui costi ed oneri connessi ai servizi prestati ed agli strumenti finanziari.

Le informazioni contenute nel nostro rendiconto risultano infatti in linea con le previsioni dell'art.50 del Regolamento Delegato UE 2017/565 richiamato dall'art.36 del Regolamento Consob n. 20307/2018. Con particolare riferimento all'indicazione dell'effetto dei costi e degli oneri complessivi sulla redditività dell'investimento, il nostro rendiconto riporta il rendimento degli investimenti al netto dei costi sostenuti.

Per quanto riguarda la rappresentazione al cliente del rendiconto, Banca Mediolanum ha inteso fornire una visione d'insieme della relazione intrattenuta con la Banca. In considerazione di ciò, a differenza della scelta adottata per esempio da altri intermediari che hanno redatto uno specifico rendiconto per ogni tipologia di prodotto/servizio offerto, con conseguente invio separato di tale documentazione, Banca Mediolanum ha scelto invece di predisporre un unico documento con tutte le informazioni previste dalla normativa per i prodotti di risparmio e di investimento. Tale scelta garantisce ai nostri clienti la possibilità di avere in modo immediato una visione complessiva di tutti i prodotti senza dover reperire le informazioni su documenti distinti, con contenuti non sempre omogenei e spediti in tempi diversi. A sostegno di quanto appena detto, il numero dei reclami in merito, ad oggi, risulta alquanto esiguo e non certo inerente alla chiarezza delle informazioni. Infatti, a fronte di 709.000 rendiconti inviati, nessuno dei sei reclami ricevuti evidenzia una difficoltà nella comprensione dei costi da voi manifestata. Non possiamo quindi non osservare come quanto da noi oggettivamente constatato risulti opposto al vostro giudizio.

I clienti di Banca Mediolanum possono contare, oltre che sull'assistenza fornita direttamente dalla Sede, anche sul supporto continuo e professionale del consulente finanziario di riferimento, al quale possono rivolgere qualsiasi richiesta di chiarimento, informazione o dettaglio relativa alla documentazione ricevuta. I nostri clienti sono anche informati del diritto di poter richiedere alla Banca in qualsiasi momento una rendicontazione analitica dei costi già forniti in forma aggregata.

L'attenzione nel garantire trasparenza e comprensione ai clienti ha sempre guidato e sostiene il processo di comunicazione di Banca Mediolanum e, anche in questa occasione, l'importanza del dialogo e del confronto con i nostri clienti, unitamente al contributo del mercato, costituirà utile punto di riflessione. Ciò in un'ottica di continuo miglioramento tenuto altresì conto che siamo al primo anno di applicazione della nuova previsione normativa.

Auspichiamo che darete uguale voce alla nostra replica.

Distinti Saluti.

Edoardo Fontana Rava
Direttore Sviluppo Prodotti e Modello di Business

