

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI SU SERVIZI BANCARI E FINANZIARI E SU SERVIZI DI INVESTIMENTO ED ACCESSORI RICEVUTI DA FIDEURAM - INTESA SANPAOLO PRIVATE BANKING S.p.A. NELL'ANNO 2020

I reclami presentati dalla clientela nel corso del 2020 sono pari a n. 1.716, in aumento del 31% rispetto all'anno precedente.

Sono inoltre pervenute n. 2.213 richieste di disconoscimento di operazioni effettuate con utilizzo di carte ed altri strumenti di pagamento gestite attraverso apposite procedure, separate dal Registro Reclami.

Nella tabella sottostante è rappresentato il dettaglio dei reclami:

Scomposizione reclami	n.	Incidenza %
Servizi di investimento	533	31,06%
Sistemi di pagamento	497	28,96%
Organizzazione, Sito Internet e Altro	327	19,06%
Conti correnti, depositi e dossier titoli	326	19,00%
Finanziamenti	33	1,92%
Totale	1.716	

Le principali motivazioni poste alla base dei reclami presentati dalla clientela sono riferibili prevalentemente alle seguenti causali:

- Esecuzioni delle operazioni¹ (con un'incidenza del 45,16% sul totale);
- Altro² (con un'incidenza del 13,29% sul totale);
- Comunicazione ed informazione al cliente³ (con un'incidenza del 12,18% sul totale).

Di seguito si rappresenta la dinamica di evasione dei reclami:

	2020	Incidenza %
Reclami evasi	1.675	
<i>di cui accolti</i>	<i>670</i>	<i>40,00%</i>
<i>di cui non accolti</i>	<i>1.005</i>	<i>60,00%</i>

Si riportano di seguito i tempi medi di evasione dei reclami:

- 27 giorni (su 30 previsti dalla normativa, 60 a partire dal 1 ottobre 2020) per i reclami sui servizi bancari e finanziari,
- 38 giorni (su 60 previsti dalla normativa) per i reclami sui servizi di investimento e accessori,
- 19 giorni lavorativi (su 15 previsti dalla normativa) per i reclami sui sistemi di pagamento.

Sono inoltre pervenuti n. 36 ricorsi presentati dalla clientela alla valutazione dell'Arbitro Bancario Finanziario su prodotti e servizi bancari e n. 14 procedimenti relativi a contestazioni su prodotti e servizi di investimento sottoposti all'Arbitro per le Controversie Finanziarie.

Sul sito della banca, nella sezione Reclami e Risoluzione delle Controversie, sono presenti le informazioni sulle procedure di reclamo e di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

¹ Errori, ritardi nell'effettuazione dell'operazione o mancata esecuzione delle disposizioni impartite dalla clientela.

² Altre motivazioni.

³ Errori, ritardi o mancata informazione e/o documentazione fornita alla clientela.