

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 2021

I reclami presentati dalla clientela nel corso del 2021 sono pari a n. 2.017, in aumento del 17% rispetto all'anno precedente.

Sono inoltre pervenute n. 2.551 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 %
Organizzazione, Sito Internet e Altro	603	29,89%
Conti correnti, depositi e dossier titoli	377	18,69%
Servizi di investimento	362	17,95%
Carte	333	16,51%
Servizi di incasso e pagamento	317	15,72%
Finanziamenti	25	1,24%
Totale	2.017	

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

- Esecuzioni delle operazioni¹ (con un'incidenza del 39,32% sul totale);
- Altro² (con un'incidenza del 24,14% sul totale);
- Frodi e smarrimenti³ (con un'incidenza del 10,91% sul totale);
- Comunicazione ed informazione al cliente⁴ (con un'incidenza del 10,51% sul totale).

Di seguito è invece rappresentata la dinamica di evasione dei reclami pervenuti nell'anno:

	2020	Incidenza %
Reclami Pervenuti	2.017	
Reclami evasi	1.888	93,60%
<i>di cui accolti</i>	<i>715</i>	<i>37,87%</i>
<i>di cui non accolti</i>	<i>1.173</i>	<i>62,13%</i>
Reclami in via di definizione (al 31/12)	129	6,40%

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

- 20 giorni (su 60 previsti dalla normativa) per i reclami sui servizi bancari e finanziari,
- 35 giorni (su 60 previsti dalla normativa) per i reclami sui servizi di investimento e accessori,
- 17 giorni di calendario (su 15 lavorativi previsti dalla normativa) per i reclami sugli strumenti di pagamento.

Sono inoltre pervenuti n. 80 ricorsi presentati dalla clientela alla valutazione dell'Arbitro Bancario Finanziario su prodotti e servizi bancari e n. 13 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 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 Operazioni fraudolente e smarrimenti.

⁴ Errori, ritardi o mancata informazione e/o documentazione fornita alla clientela.