

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

I reclami presentati dalla clientela nel corso del 2020 sono pari a n. 142, in aumento del 43% rispetto all'anno precedente.

Sono inoltre pervenute n. 245 richieste di disconoscimento di operazioni effettuate con utilizzo di carte ed altri strumenti di pagamento gestite attraverso apposita procedura, separate dal Registro Reclami.

Nella tabella sottostante è rappresentato il dettaglio dei reclami:

Scomposizione reclami	n.	Incidenza %
Servizi di investimento	57	40,14%
Organizzazione, Sito Internet e Altro	56	39,44%
Servizi di incasso e pagamento	15	10,56%
Conti correnti, depositi e dossier titoli	13	9,15%
Finanziamenti	1	0,71%
Totale	142	

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

- Altro¹ (con un'incidenza del 35,91% sul totale);
- Esecuzioni delle operazioni² (con un'incidenza del 29,58% sul totale);
- Comunicazione ed informazione al cliente³ (con un'incidenza del 20,42% sul totale).

Di seguito si rappresenta la dinamica di evasione dei reclami:

	2020	Incidenza %
Reclami evasi	138	
<i>di cui accolti</i>	<i>62</i>	<i>44,93%</i>
<i>di cui non accolti</i>	<i>76</i>	<i>55,07%</i>

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

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

Sono inoltre pervenuti n. 7 ricorsi presentati dalla clientela alla valutazione dell'Arbitro Bancario Finanziario su prodotti e servizi bancari e n. 4 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 Altre motivazioni.

² Errori, ritardi nell'effettuazione dell'operazione o mancata esecuzione delle disposizioni impartite dalla clientela.

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