

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 2019

I reclami presentati dalla clientela nel corso del 2019 sono pari a n. 1.313, in aumento dell'8% rispetto all'anno precedente.

Sono inoltre pervenute n. 2.181 richieste di disconoscimento per operazioni effettuate su carte ed operazioni 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	324	24,68%
Conti correnti, depositi e dossier titoli	247	18,81%
Carte	206	15,69%
Servizi di incasso e pagamento	159	12,11%
Finanziamenti	28	2,13%
Organizzazione, Sito Internet e Altro	349	26,58%
Totale	1.313	

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

- Esecuzioni delle operazioni¹ (con un'incidenza del 39,37% sul totale);
- Aspetti organizzativi² (con un'incidenza del 19,65% sul totale);
- Altro³ (con un'incidenza del 12,49% sul totale);
- Applicazione delle condizioni⁴ (con un'incidenza del 9,14% sul totale).

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

	2019	Incidenza %
Reclami Pervenuti	1.313	
Reclami evasi	1.245	94,82%
<i>di cui accolti</i>	593	47,63%
<i>di cui non accolti</i>	652	52,37%
Reclami in via di definizione (al 31/12)	68	5,18%

I tempi medi di evasione si attestano al di sotto dei termini massimi previsti dalla normativa di riferimento: 20 giorni (su 30 previsti dalla normativa) per i reclami sui servizi bancari e finanziari e 38 giorni (su 60 previsti dalla normativa) per i reclami sui servizi di investimento e accessori.

Sono inoltre pervenuti n. 33 ricorsi presentati dalla clientela alla valutazione dell'Arbitro Bancario Finanziario su prodotti e servizi bancari e n. 10 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 Errata visualizzazione sito internet ed inefficienze operative.

³ Altre motivazioni.

⁴ Errori nell'applicazione delle condizioni pattuite con la clientela.