

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI SU SERVIZI DI INVESTIMENTO ED ACCESSORI RICEVUTI DA SANPAOLO INVEST SIM NELL'ANNO 2019

I reclami su servizi di investimento presentati dalla clientela nel corso del 2019 sono pari a n. 102, in diminuzione del 28% rispetto all'anno precedente.

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

- Esecuzioni delle operazioni¹ (con un'incidenza del 71,57% sul totale);
- Comunicazione ed informazione al cliente ² (con un'incidenza del 17,65% sul totale);
- Altro³ (con un'incidenza del 8,82% sul totale).

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

	2018	Incidenza %
Reclami Pervenuti	102	
Reclami evasi	92	90,20%
<i>di cui accolti</i>	31	33,70%
<i>di cui non accolti</i>	61	66,30%
Reclami in via di definizione (al 31/12)	10	9,80%

I tempi medi di evasione sono 42 giorni e si attestano al di sotto dei termini massimi previsti dalla normativa di riferimento per i reclami sui servizi di investimento e accessori (60 giorni).

Risultano inoltre pervenuti n. 2 procedimenti relativi a contestazioni su prodotti e servizi di investimento sottoposti all'Arbitro per le Controversie Finanziarie.

Sul sito istituzionale, 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 Errori, ritardi o mancata informazione e/o documentazione fornita alla clientela.

³ Altre motivazioni.