

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI SU SERVIZI DI INVESTIMENTO ED ACCESSORI RICEVUTI DA SANPAOLO INVEST SIM NELL'ANNO 2020

I reclami sui servizi di investimento presentati dalla clientela nel corso del 2020 sono pari a n. 130, in aumento del 27% 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 dell'80% sul totale);
- Comunicazione ed informazione al cliente² (con un'incidenza del 9,23% sul totale).

Di seguito è invece rappresentata la dinamica di evasione dei reclami:

	2020	Incidenza %
Reclami evasi	136	
<i>di cui accolti</i>	62	45,59%
<i>di cui non accolti</i>	74	54,41%

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