



Rendiconto attività di gestione dei reclami 2022

IW Private Investments SIM pone il cliente al centro della propria attenzione ed è impegnata a sviluppare un dialogo costante con la propria clientela, al fine di mantenere la relazione su un livello di eccellenza. In tale contesto viene attribuita fondamentale rilevanza ai reclami ed alle altre istanze con cui i clienti manifestano la propria insoddisfazione, per una corretta e puntuale valutazione e gestione.

Le modalità con cui il cliente può presentare un reclamo sono dettagliate sia nei contratti sia nella Documentazione di Trasparenza resa disponibile presso le Filiali e tramite il sito internet della SIM, e prevedono la possibilità di inoltro del reclamo sia tramite il sito sia per posta ordinaria indirizzata a "Ufficio Reclami - Piazzale Giulio Douhet 31 - 00143 Roma RM", o per posta elettronica e posta elettronica certificata, o a mezzo fax al numero 011/0933968. Il reclamo può essere anche consegnato presso qualunque Filiale, che lo invierà all'Ufficio Reclami.

IW Private Investments SIM gestisce le istanze della clientela secondo principi di trasparenza e correttezza e mira alla risoluzione sostanziale delle controversie nel rispetto della normativa tempo per tempo applicabile.

La gestione delle istanze presuppone la verifica delle circostanze di fatto riferite dal cliente e dei comportamenti tenuti dal personale intervenuto; le conseguenti valutazioni e determinazioni si fondano sulle previsioni normative e regolamentari interne ed esterne, nonché sulle previsioni contrattuali applicabili e sui principi espressi nel Codice Etico del Gruppo Intesa Sanpaolo.

Una volta concluse le necessarie valutazioni, in caso di accoglimento del reclamo, IW Private Investments SIM precisa modalità e tempi di risoluzione del problema segnalato, in caso contrario espone le ragioni del mancato accoglimento del reclamo segnalando al cliente la possibilità di presentare successivamente ricorso agli Organismi di risoluzione alternativa delle controversie.

La trattazione dei reclami è affidata a Reclami, struttura istituita nell'ambito della Divisione Fideuram - Intesa Sanpaolo Private Banking, separata e indipendente da quelle preposte alla commercializzazione di prodotti e servizi, così da prevenire potenziali situazioni di conflitto di interessi. La struttura ha la responsabilità di fornire una risposta ad ogni reclamo, assicurando il rispetto dei tempi massimi di riscontro previsti dalla normativa; l'attività è regolata e supportata da specifiche Linee Guida, guide operative, manuali e procedure informatiche che ne disciplinano l'esecuzione.

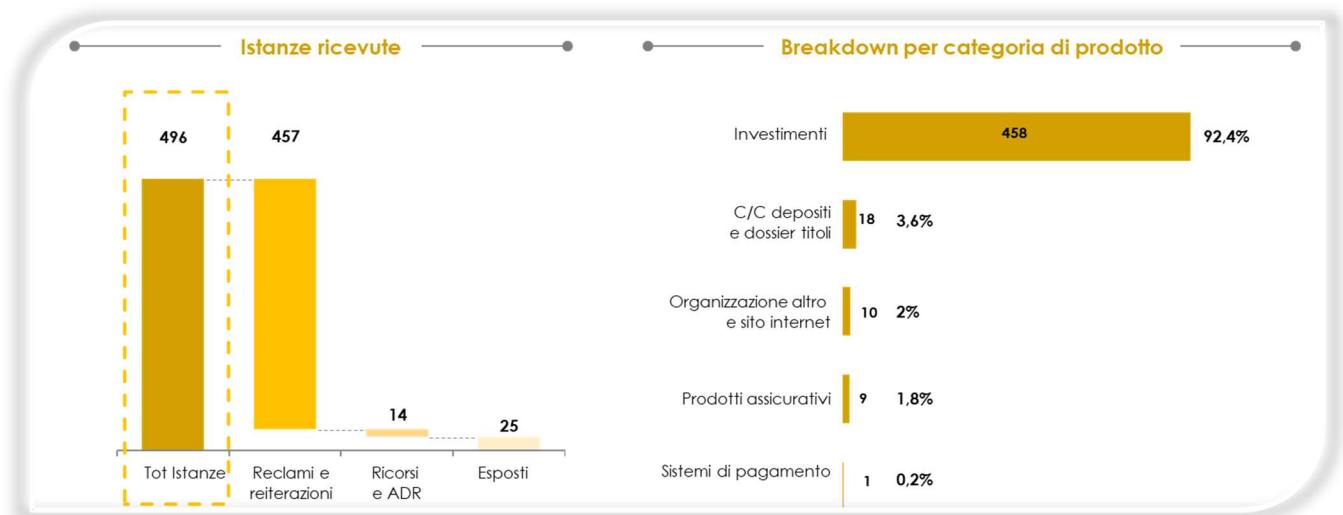
Nello svolgimento delle attività di cui sopra la Banca si adegua inoltre a normative ed Istruzioni di Vigilanza emanate da Banca d'Italia, che prevedono adempimenti specifici, fra i quali quello di predisporre e rendere pubblico, a cadenza annuale, il rendiconto sulla gestione dei reclami presentati dalla Clientela.

Nel presente documento si forniscono le informazioni relative alla gestione, nel corso del 2022, dei reclami presentati dalla clientela e di eventuali reiterazioni degli stessi, degli esposti indirizzati alle Autorità di vigilanza (Banca d'Italia, Consob, AGCM, IVASS) ed agli Uffici territoriali di Prefettura, e dei ricorsi ad Organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie quali in particolare l'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) e l'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF).

Per la Divisione Fideuram – Intesa Sanpaolo Private Banking nel corso del 2022 si è registrata la scissione parziale di IW Bank, perfezionatasi in data 14 febbraio 2022 con il passaggio del ramo di attività bancaria da essa svolta alla controllante Fideuram ISPB, con contestuale creazione dell'unità 'Fideuram Direct' per offrire un servizio online ai clienti che non hanno consulente finanziario di riferimento e trasformazione della ex IW Bank in IW Private Investments SIM.

Istanze registrate con focus per categoria di prodotto

Nel corso dell'anno 2022 sono state complessivamente registrate **496** istanze. Tali istanze sono costituite, nel dettaglio da **457** reclami e reiterazioni da parte della clientela, **25** esposti ad Autorità di vigilanza e **14** ricorsi ad Organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

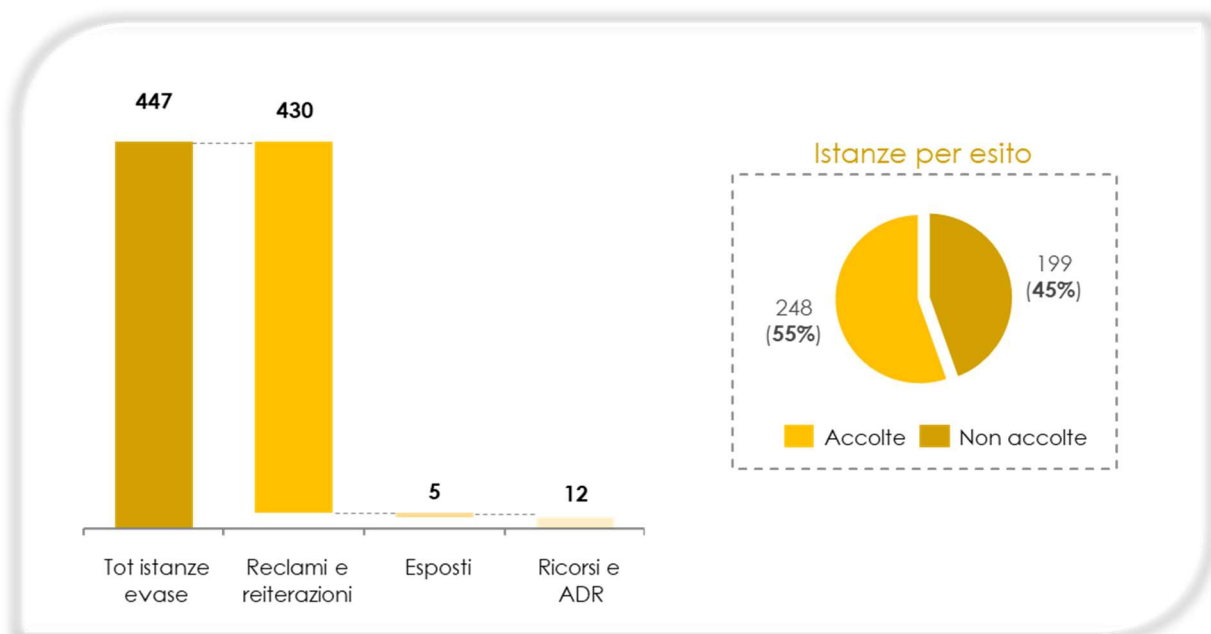


Nel quadro complessivo si segnalano, fra le altre, le istanze riferite a:

- investimenti, con riferimento a trasferimenti/liquidazioni di fondi comuni d'investimento e relativi tempi di esecuzione. A tal proposito è stata attivata una task force dedicata per la lavorazione delle richieste di trasferimento/liquidazione.

Istanze evase

Nel corso del 2022 sono state evase complessivamente **447** istanze, costituite da **430** reclami e reiterazioni della clientela, **247** dei quali accolti, nell' 88% dei casi senza che ciò abbia comportato oneri economici a carico della Banca, **5** esposti alle Autorità di vigilanza, **12** ricorsi agli Organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie, di cui **1** con esito favorevole al cliente.



I tempi medi di lavorazione e riscontro dei reclami risultano generalmente conformi alle previsioni delle normative di riferimento, attestandosi in 33 giorni per i reclami sui servizi d'investimento (sui 60 previsti dalla normativa).

Tempi di lavorazione

Tipo reclamo	Tempi medi di lavorazione (gg calendario)	Termine massimo previsto dalla normativa (gg calendario/lavorativi)
Servizi di investimento (SIM)	33,44	60 cal