

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2020

Nel corso del 2020 sono complessivamente pervenuti ad IW Bank 940 reclami, in aumento del 14% rispetto all'anno precedente.

Nella tabella sottostante è rappresentato il dettaglio dei reclami.

Macrocategoria	Reclami	Incidenza%
C/c depositi e dossier titoli	360	38,30%
Finanziamenti	85	9,04%
Investimenti	147	15,64%
Organizzazione altro e Sito Internet	46	4,89%
Prodotti assicurativi	7	0,74%
Sistemi di pagamento	295	31,38%
Totale	940	

Sono inoltre pervenute n. 233 richieste di disconoscimento di operazioni effettuate con utilizzo di carte ed altri strumenti di pagamento gestite in prima istanza con la partnership di Nexi.

Completano il quadro delle contestazioni ricevute 134 repliche, 28 ricorsi inoltrati all'Arbitro Bancario Finanziario, 9 ricorsi all'Arbitro per le Controversie Finanziarie e 20 istanze di Mediazione e Negoziazione Assistita.

Le motivazioni sottostanti alle contestazioni hanno riguardato principalmente le categorie:

- conti correnti, depositi e dossier titoli (esecuzione delle operazioni) ¹
- investimenti (esecuzione delle operazioni) ²
- finanziamenti (esecuzione delle operazioni) ³

IW BANK ha evaso, inoltre, 814 reclami con soluzioni a favore della clientela reclamante pari al 61% ed un importo liquidato che si mantiene sui livelli contenuti.

Si riportano di seguito i tempi medi di risposta,

Tipo Reclamo	Giorni medi risposta	Scadenza normativa fino al 30/09/2020
Assicurativo IVASS	34	45
Ordinari esclusi sistemi di pagamento ⁴	19	30
Sistemi di pagamento con istanze Nexi no-frodi ⁵	18	30
Strumenti Finanziari	42	60

¹ Errori, ritardi nell'effettuazione dell'operazione o mancata esecuzione delle disposizioni impartite dalla clientela

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

³ Errori o ritardi gestione pratiche mutuo e/o surroga mutuo

⁴ Scadenza normativa 30 gg fino al 30/09/2020, 60 gg a decorrere dal 1/10/2020

⁵ Scadenza normativa 30 gg fino al 30/09/2020, 15 gg a decorrere dal 1/10/2020

MODALITÀ E CANALI A DISPOSIZIONE DEI CLIENTI PER LA PRESENTAZIONE DEI RECLAMI

In linea con la normativa sulla trasparenza sono stati messi a disposizione della clientela tutti i possibili canali di comunicazione.

Il Cliente per presentare le proprie contestazioni a IW BANK può:

trasmettere la formalizzazione (lettera o modulo predisposto disponibile in filiale) per **posta ordinaria** a:

**IW Bank S.p.A. – “Servizio Contenzioso e Reclami”
Via Montebello 18 - 20121 Milano MI**

- inviare un messaggio di posta elettronica alla casella certificata iwbank.reclami@pec.intesasanpaolo.com oppure alla casella ordinaria reclami@iwbank.it
- compilare l'apposita **scheda presente sul sito**
- consegnare direttamente la formalizzazione all' **Unità Operativa** dove è intrattenuto il rapporto, che provvederà al ritiro ed alla successiva trasmissione al Servizio Contenzioso e Reclami di IW Bank