



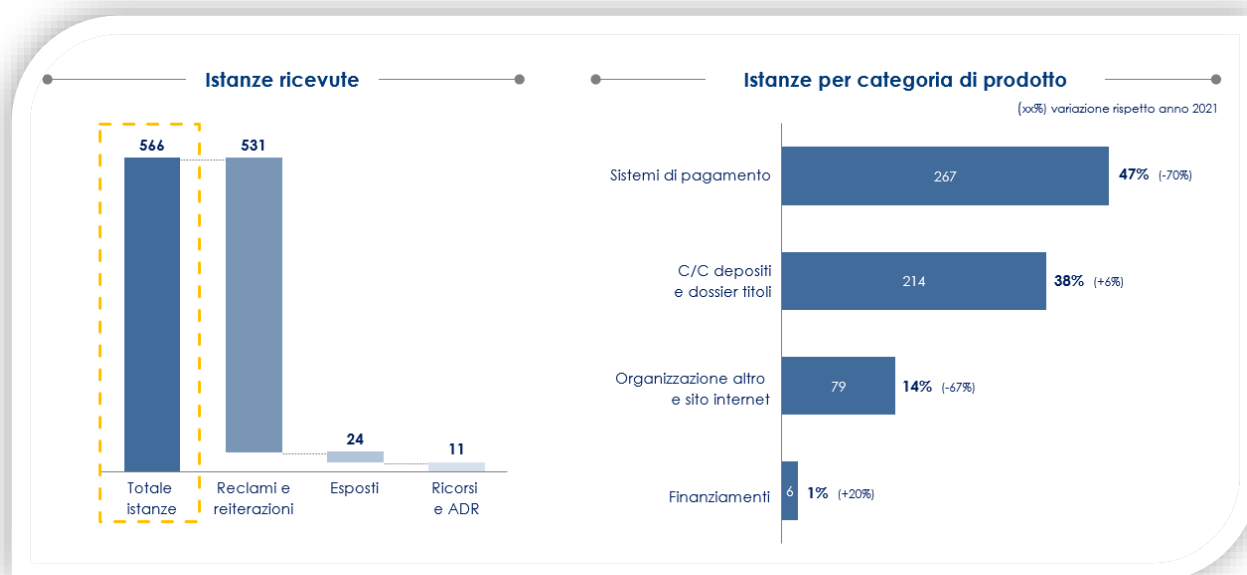
Rendiconto attività di gestione  
dei reclami  
2022

Isybank S.p.A. pone il cliente al centro della propria attenzione e si impegna a sviluppare un dialogo costante con la propria clientela al fine di mantenere la relazione su un livello di eccellenza; perciò attribuisce particolare rilevanza alle istanze con cui i clienti manifestano la propria insoddisfazione, in quanto la puntuale valutazione e l'efficace gestione dei reclami consente di individuare con tempestività le cause che hanno provocato il disagio del cliente ed avviare le opportune azioni correttive.

In conformità con quanto previsto dalle vigenti norme in tema di Trasparenza bancaria (tra cui il Testo Unico Bancario e le disposizioni emanate dalla Banca d'Italia), si riporta nel presente documento il rendiconto sulle attività di gestione, da parte di isybank S.p.A., dei reclami bancari ricevuti nel corso del 2022.

Isybank nel corso dell'anno 2022 ha ricevuto un totale di 566 istanze (-58% rispetto al 2021); in dettaglio, i reclami, e le reiterazioni degli stessi da parte della clientela, sono stati pari a 531, mentre sono stati complessivamente registrati 24 esposti ad Autorità di Vigilanza e 11 ricorsi ad Organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

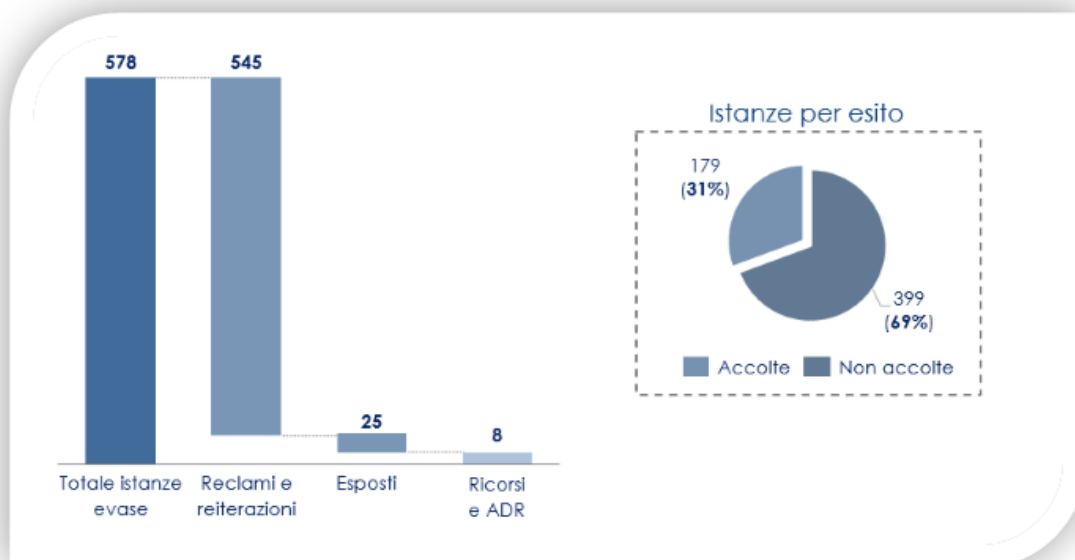
## Istanze registrate con focus per categoria di prodotto



Nel corso dell'anno 2022, in funzione della ridenominazione e riorganizzazione della Banca nella nuova banca digitale Isybank, sono state effettuate le attività di revisione strutturale del business, attività che hanno previsto anche recessi massivi dei rapporti in essere. Soprattutto nel primo semestre si rileva la presenza di diverse istanze riconducibili alle attività citate - in particolare con riferimento alle carte prepagate (93 istanze) e ai rapporti di conto Oval (85) - e dovute inoltre alla numerosità di richieste di interazione della clientela al numero verde per richiedere informazioni o fornire istruzioni in merito al rimborso delle somme a credito del cliente.

## Istanze evase

Nel corso del 2022 sono state evase complessivamente **578** istanze, costituite da **545** reclami e reiterazioni della clientela, 172 dei quali accolti, nel 97% dei casi senza che ciò comportasse oneri economici a carico della Banca, **25** esposti alle Autorità di Vigilanza, **8** ricorsi agli Organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie, di cui 7 con esito favorevole al cliente.



## Tempi di lavorazione

I tempi medi di lavorazione e riscontro dei reclami risultano generalmente conformi alle previsioni delle normative di riferimento, attestandosi in **12** giorni di calendario dalla data del pervenimento alla Banca per i reclami su servizi bancari e finanziari (contro i 60 previsti dalla normativa) e **11** giorni per i reclami sui servizi di pagamento (contro i 15 giorni lavorativi previsti).

| Tipo reclamo                       | Tempi medi di lavorazione (gg calendario) | Termine massimo previsto dalla normativa (gg calendario/lavorativi) |
|------------------------------------|---|---|
| Servizi bancari e finanziari (ORD) | 12,39                                     | 60 cal  |
| Sistemi di pagamento (PAG)         | 10,85                                     | 15 lav  |