

Rendiconto attività di gestione dei reclami 2024

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 consentono di individuare con tempestività le cause che hanno provocato il disagio del cliente ed avviare le opportune azioni correttive.

Le modalità con cui il cliente può presentare un reclamo sono dettagliate sia nei contratti sia nella Documentazione di Trasparenza resa disponibile tramite il sito internet della Banca e prevedono la possibilità di inoltrare il reclamo tramite il sito, per posta ordinaria indirizzata a "Ufficio Reclami – Via Melchiorre Gioia, 22 – 20124 Milano", per posta elettronica alla casella reclami@isybank.com o per posta elettronica certificata (PEC) reclami@pec.isybank.com.

Nella gestione dei reclami della clientela, Isybank e il Gruppo in generale mirano alla risoluzione sostanziale delle controversie e, a tal fine, verificano le circostanze di fatto riferite dal cliente, valutandole alla luce delle previsioni normative, regolamentari e contrattuali applicabili e dei principi espressi nel Codice Etico del Gruppo Intesa Sanpaolo.

Una volta concluse le necessarie valutazioni, in caso di accoglimento del reclamo Isybank 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.

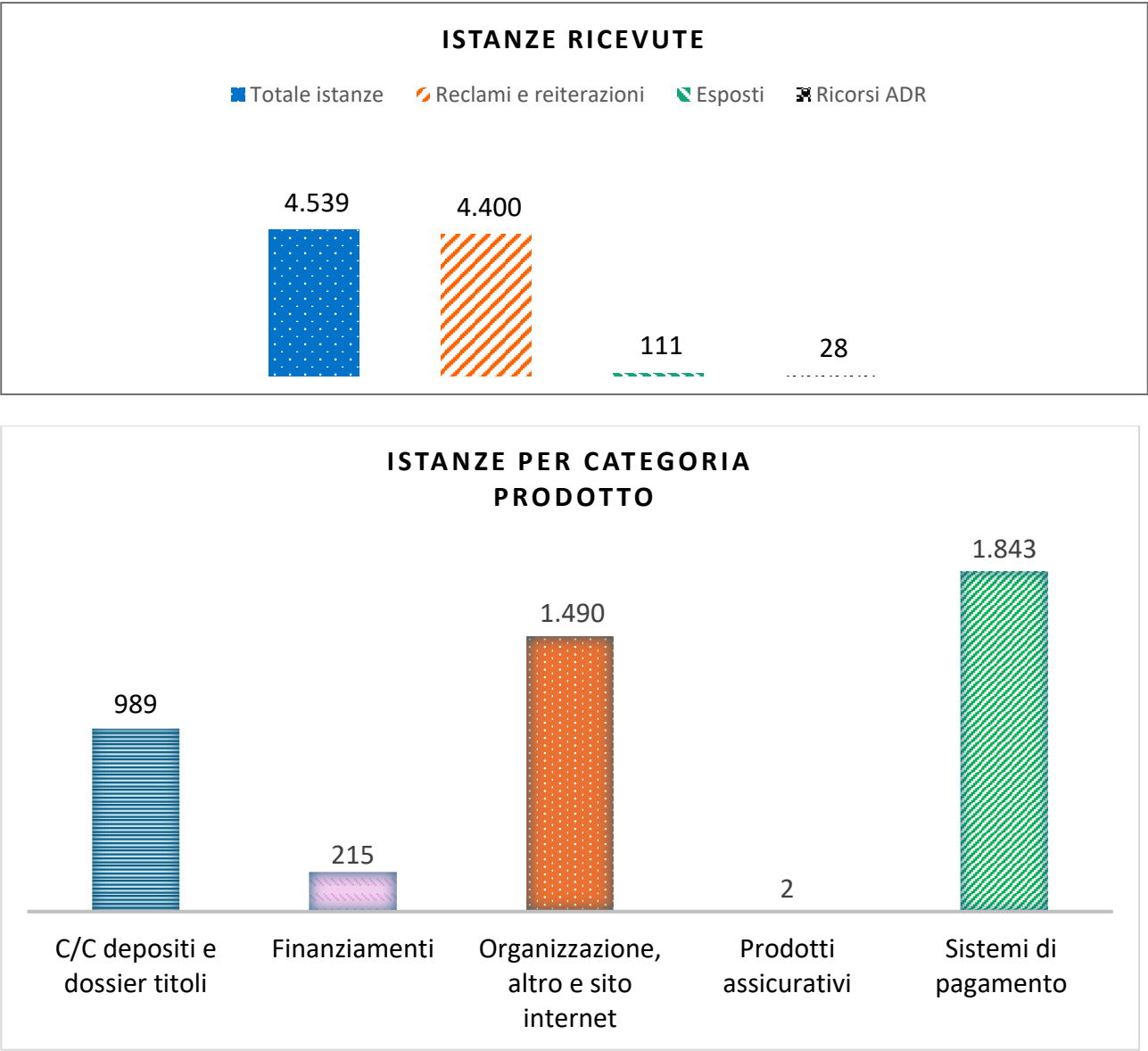
La trattazione dei reclami è affidata a struttura separata e indipendente da quelle preposte alla commercializzazione di prodotti e servizi, così da prevenire potenziali situazioni di conflitto di interessi. La struttura ha la responsabilità di fornire una risposta ad ogni reclamo, assicurando il rispetto dei tempi massimi di riscontro previsti dalla normativa; l'attività è regolata e supportata da specifiche Linee Guida, guide operative, manuali e procedure informatiche.

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 ricevuti nel corso del 2024.

Isybank nel corso dell'anno 2024 ha ricevuto un totale di 4.539 istanze; in dettaglio, i reclami e le reiterazioni degli stessi da parte della clientela sono stati pari a 4.400, gli esposti ad Autorità di Vigilanza 111 e i ricorsi ad Organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie 28.

Istanze registrate con focus per categoria di prodotto

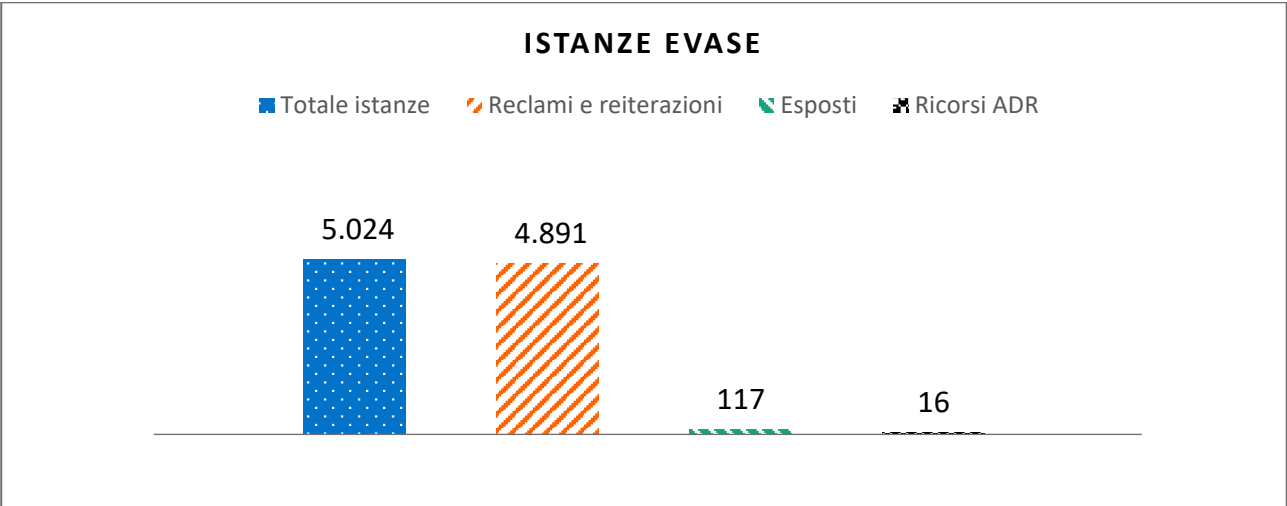


Nel quadro complessivo delle istanze, si segnalano quelle riferite a "Sistemi di pagamento", riguardanti principalmente le carte di pagamento e, in particolare,

problematiche nell'esecuzione di operazioni e quelle riferite a "Organizzazione, altro e sito internet" relative, per lo più, al trasferimento in Isybank dei rapporti dei clienti cd. 'prevalentemente digitali' di Intesa Sanpaolo, oltre a generici aspetti organizzativi e al malfunzionamento del sito e dell'App. Si segnalano infine le istanze riferite a "C/C, depositi e dossier titoli", con particolare riferimento al tema dei blocchi antifrode e dei ritardi nella chiusura dei conti correnti.

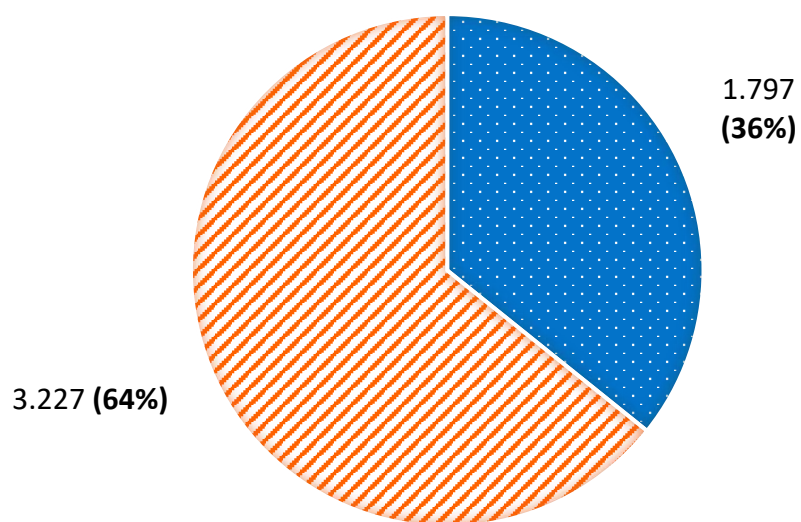
Istanze evase

Nel corso del 2024 sono state evase complessivamente 5.024 istanze, di cui 1.797 sono state accolte, nell'87% dei casi senza che ciò comportasse oneri economici a carico della Banca.



ISTANZE PER ESITO

■ Accolte ■ Non accolte



Tempi di lavorazione

I tempi medi di lavorazione e riscontro dei reclami risultano conformi alle previsioni delle normative di riferimento, attestandosi in 22 giorni di calendario dalla data del pervenimento alla Banca per i reclami su servizi bancari e finanziari (contro i 60 previsti dalla normativa), in 9 giorni per i reclami sui servizi assicurativi (contro i 45 previsti dalla normativa) e in 14 giorni per i reclami sui servizi di pagamento (contro i 15 giorni lavorativi previsti).

Tabella dei tempi di lavorazione dei reclami

TIPO DI RECLAMO	TEMPI MEDI DI LAVORAZIONE (GG CALENDARIO)	TERMINE MASSIMO PREVISTO DALLA NORMATIVA (GG CALENDARIO/LAVORATIVI)
Servizi bancari e finanziari (ORD)	22	60 cal
Servizi assicurativi (ASS)	9	45 cal
Sistemi di pagamento (PAG)	14	15 lav