

Rendiconto attività di gestione
dei reclami
2022

Intesa Sanpaolo pone il cliente al centro della propria attenzione e si impegna a sviluppare un dialogo costante e costruttivo 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.

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 Banca, e prevedono la possibilità di inoltrare il reclamo sia tramite il sito sia per posta ordinaria indirizzata a "Ufficio Reclami - Piazza San Carlo 156 - 10121 Torino", o per posta elettronica e posta elettronica certificata, o a mezzo fax al numero 011/0937350. Il reclamo può essere anche consegnato presso qualunque Filiale del Gruppo, che lo invierà all'Ufficio Reclami.

Nella gestione dei reclami della clientela, Intesa Sanpaolo 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 Intesa Sanpaolo 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 e Qualità, struttura istituita nell'ambito della Divisione Banca dei Territori di Intesa Sanpaolo, 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.

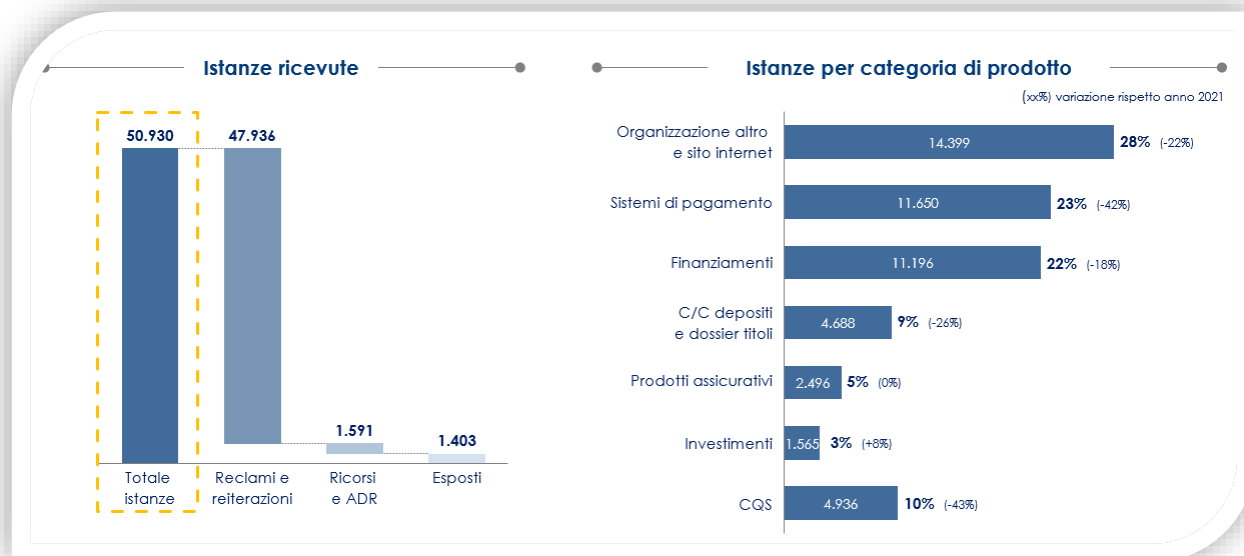
Nello svolgimento delle attività di cui sopra la Banca si adegua inoltre a normative ed Istruzioni di Vigilanza emanate da Banca d'Italia, che prevedono adempimenti specifici, fra i quali quello di predisporre e rendere pubblico, a cadenza annuale, il rendiconto sulla gestione dei reclami presentati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

Nel corso dell'anno 2022 sono state complessivamente registrate **50.930** istanze¹, in diminuzione del 28% rispetto alle 71.197 istanze ricevute nel 2021. Tali istanze sono costituite, nel dettaglio da 47.936 reclami e reiterazioni da parte della clientela, 1.403 esposti ad Autorità di Vigilanza e 1.591 ricorsi ad Organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

¹ Il totale include le istanze presentate in tema di CQS da ex clienti della Società Accedo, incorporata in Intesa Sanpaolo nel 2017.

Istanze registrate con focus per categoria di prodotto



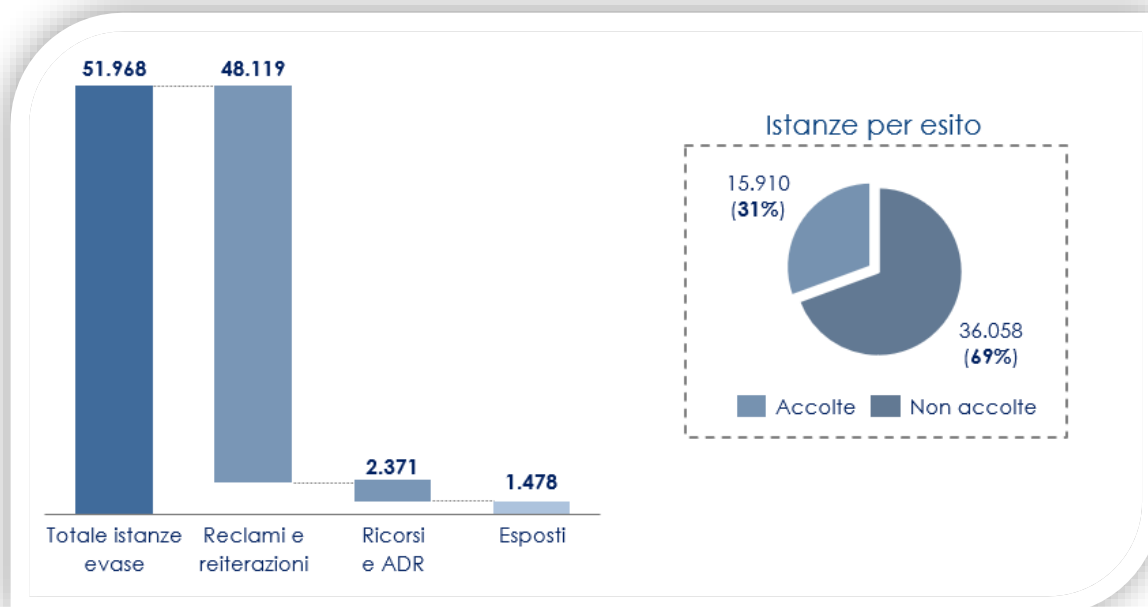
La diminuzione delle istanze registrata rispetto al 2021 è da ricondursi in particolare al progressivo ridursi delle contestazioni correlate direttamente o indirettamente all'emergenza sanitaria e alle problematiche comportate dall'incorporazione di UBI Banca.

Nel quadro della complessiva diminuzione, si segnalano, fra le altre, le istanze riferite a:

- organizzazione, altro e sito internet, con riferimento alla qualità del servizio e al malfunzionamento del sito e della App. A tal proposito è proseguita l'attività di miglioramento del livello di servizio alla clientela attraverso il rafforzamento della Filiale Digitale con un piano di sviluppo volto ad assicurare un approccio multicanale ed è stata rilasciata una nuova versione dell'App, migliorata nell'accessibilità e nella stabilità;
- sistemi di pagamento, con riferimento alle frodi su operazioni di pagamenti on line e in generale ad attacchi informatici subiti dalla clientela. Per contrastare il fenomeno, dovuto anche alla crescente diffusione dei mezzi elettronici di pagamento, la Banca ha attuato una serie di interventi di mitigazione mirati a prevenire le frodi ai danni della clientela e a sensibilizzare la stessa sui rischi e sulle tipologie di frodi online, nonché su come tutelarsi dalle stesse.

Istanze evase

Nel corso del 2022 sono state evase complessivamente **51.968** istanze, costituite da **48.119** reclami e reiterazioni della clientela, 14.547 dei quali accolti, nel 72% dei casi senza che ciò comportasse oneri economici a carico della Banca, **1.478** esposti alle Autorità di Vigilanza, **2.371** ricorsi agli Organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie, di cui 1.277 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 **15** giorni di calendario dalla data del pervenimento alla Banca per i reclami su servizi bancari e finanziari (contro i 60 previsti dalla normativa), **36** giorni per i reclami sui servizi d'investimento (sui 60 previsti), **22** giorni dalla data del pervenimento alla Banca per i reclami su servizi assicurativi (contro i 45 previsti dalla normativa), **13** giorni per i reclami sui servizi di pagamento (contro i 15 giorni lavorativi previsti).

Tempi di lavorazione

Tipo reclamo	Tempi medi di lavorazione (gg calendario)	Termine massimo previsto dalla normativa (gg calendario/lavorativi)
Servizi bancari e finanziari (ORD)	15,43	60 cal
Servizi di investimento (SIM)	35,92	60 cal
Servizi assicurativi (ASS)	21,70	45 cal
Sistemi di pagamento (PAG)	13,10	15 lav