

**Rendiconto attività di gestione dei reclami  
ANNO 2017**

Intesa Sanpaolo 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.

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 il Gruppo Intesa Sanpaolo mira alla risoluzione sostanziale delle controversie, e a tal fine verifica 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 la Banca 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 Banca risponde ai reclami entro 15 giorni se riferiti a servizi di pagamento, 30 giorni se relativi a operazioni e servizi bancari e finanziari, 45 giorni se riferiti a prodotti assicurativi, e 60 giorni se si tratta di reclami sui servizi d'investimento.

La trattazione dei reclami è affidata all'Ufficio Reclami, struttura istituita nell'ambito della Divisione Banca dei Territori del Gruppo Intesa Sanpaolo ma separata e indipendente da quelle preposte alla commercializzazione di prodotti e servizi, così da prevenire potenziali situazioni di conflitto di interessi.

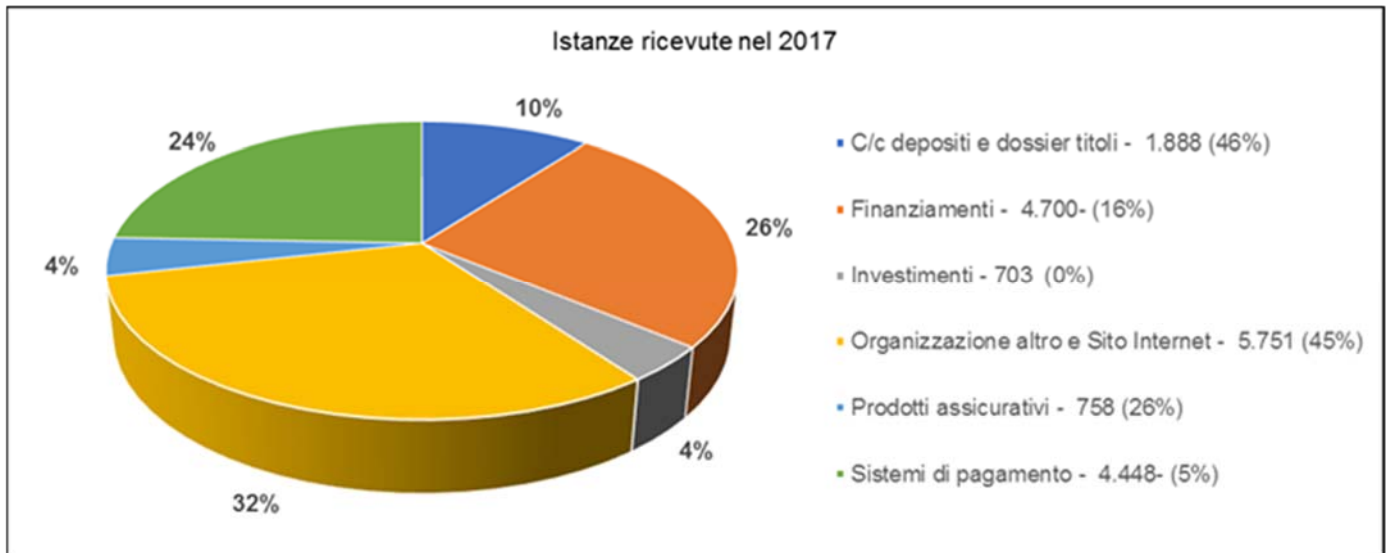
L'Ufficio ha la responsabilità di fornire una risposta ad ogni reclamo, assicurando il rispetto dei tempi massimi di riscontro previsti dalla normativa; l'attività è regolata e supportata da specifiche Linee Guida, guide operative, manuali e procedure informatiche che ne disciplinano l'esecuzione.

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.

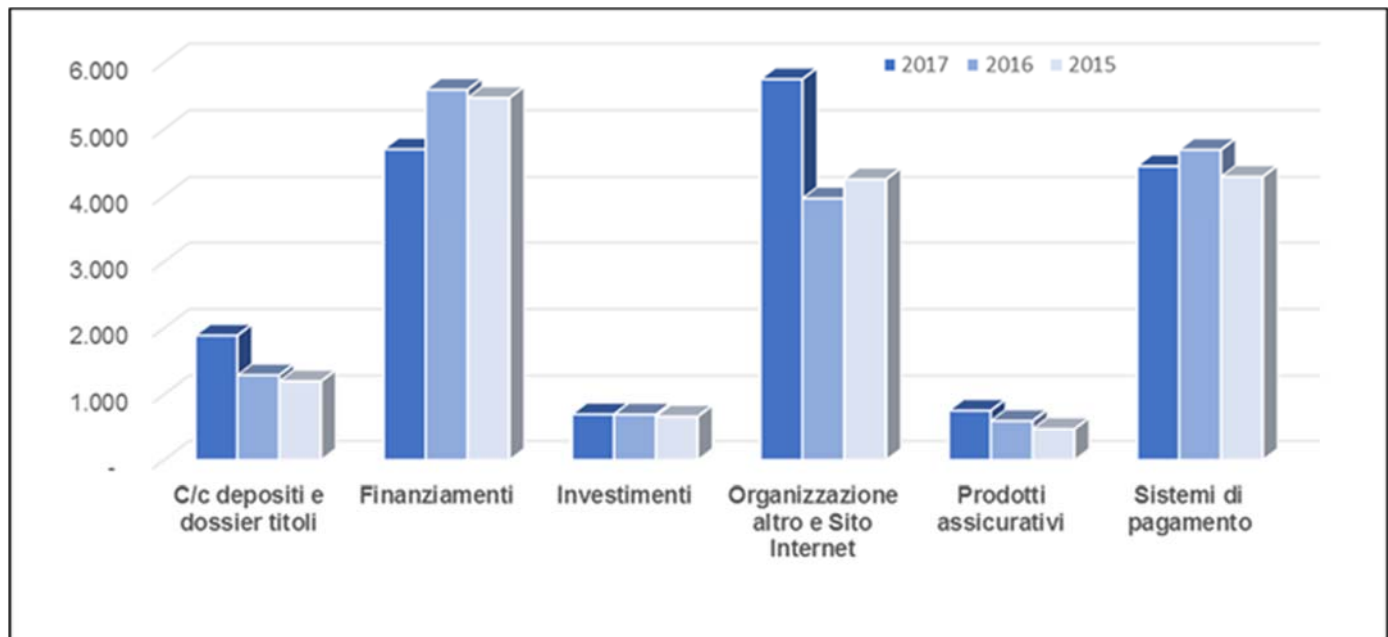
Nel presente documento si forniscono quindi le informazioni relative alla gestione, nel corso del 2017, dei reclami presentati dalla clientela e di eventuali reiterazioni degli stessi, degli esposti indirizzati alle Autorità di Vigilanza (Banca d'Italia, Consob, A.G.C.M., IVASS) ed agli Uffici territoriali di Prefettura, e dei ricorsi ad Organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie quali in particolare l'Arbitro Bancario Finanziario.

Nel corso dell'anno 2017 sono stati complessivamente registrati **18.248 nuovi reclami, ricorsi ed esposti**, in aumento rispetto ai 16.845 censiti nel 2016; in dettaglio, i reclami, e le reiterazioni degli stessi da parte della clientela, sono stati pari a 17.197 (contro 15.900 nel 2016), mentre sono stati complessivamente registrati 1.051 esposti ad Autorità di Vigilanza e ricorsi ad Organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie, in aumento rispetto al 2016.

**Reclami, ricorsi ed esposti della clientela censiti nel 2017 – ripartizione per categorie di prodotto**



**Reclami, ricorsi ed esposti della clientela censiti nel 2017 – raffronto con i due anni precedenti**



Nel corso del 2017 sono state evase **17.354** istanze della clientela, registrate nello stesso anno o in anni precedenti; **3.919** istanze hanno trovato accoglimento, nel 66% dei casi senza che ciò comportasse oneri economici a carico della Banca, essendosi data soluzione a segnalazioni e contestazioni dei clienti interessati tipicamente motivate da disservizi organizzativi o informatici o malintesi con il Personale operativo, o essendosi evase richieste di documentazione contrattuale e rendicontativa.

Nel corso del 2017 sono giunti a definizione 430 ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario; 241 di questi hanno fatto oggetto di conciliazione diretta fra la Banca e il ricorrente, mentre 189 sono stati respinti dall'Organismo arbitrale; 476 sono in attesa di pronuncia da parte dell'Organismo.

I tempi medi di evasione si confermano ampiamente inferiori ai termini massimi previsti dalle normative di riferimento, attestandosi in **22** giorni dalla data del pervenimento alla Banca per i reclami su servizi bancari e finanziari (contro i 30 previsti dalla normativa), **26** giorni dalla data del pervenimento alla Banca per i reclami su servizi assicurativi (contro i 45 previsti dalla normativa) e **42** giorni per i reclami sui servizi d'investimento (sui 60 previsti).

Alle istanze fin qui esaminate, formulate dalla clientela di Intesa Sanpaolo SpA, si aggiungono **19.997** istanze (in diminuzione del 18% rispetto all'anno precedente) riferite a finanziamenti a suo tempo erogati dalla Società Accedo SpA, incorporata nel mese di febbraio 2017 in Intesa Sanpaolo che è subentrata, senza soluzione di continuità, in tutti i rapporti contrattuali attivi e passivi; e **772** istanze presentate da clientela facente capo a Banca Popolare di Vicenza e Veneto Banca, pervenute dopo il 25.6.2017, delle quali Intesa Sanpaolo decise di assumere la gestione nell'ottica di favorire la relazione con la nuova clientela.