

**Rendiconto attività di gestione dei reclami  
ANNO 2020**

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 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 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 Banca risponde ai reclami entro 15 giornate lavorative se riferiti a servizi di pagamento, 30 giorni se relativi a operazioni e servizi bancari e finanziari (innalzato a 60 dal 1° ottobre 2020), 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 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.

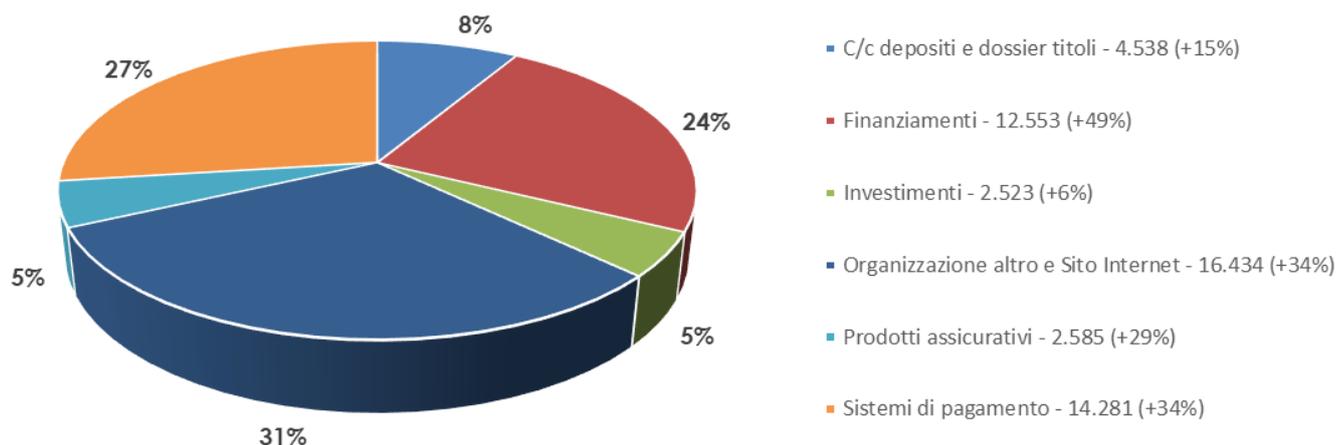
La struttura ha la responsabilità di fornire una risposta ad ogni reclamo, assicurando il rispetto dei tempi massimi di riscontro previsti dalla normativa; l'attività è regolata e supportata da specifiche Linee Guida, guide operative, manuali e procedure informatiche che ne disciplinano l'esecuzione.

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 quindi le informazioni relative alla gestione, nel corso del 2020, 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 2020 sono state complessivamente registrate **52.914 istanze**, costituite, nel dettaglio, da 49.622 reclami e reiterazioni degli stessi da parte della clientela, 1.797 esposti ad Autorità di Vigilanza e 1.495 ricorsi ad Organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

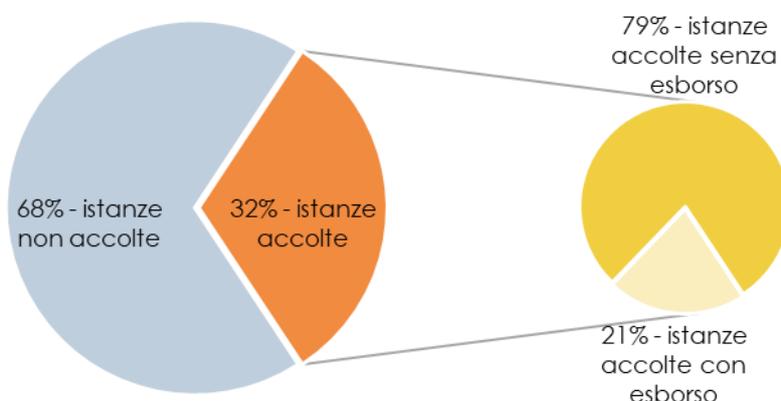
## Istanze ricevute nel 2020



L'aumento delle istanze è da ricondursi in particolare a:

- criticità organizzative correlate direttamente o indirettamente all'emergenza sanitaria, per cui la Banca ha individuato specifiche azioni al fine di migliorare le modalità di contatto da parte della clientela, soprattutto attraverso il rafforzamento della Filiale On Line;
- frodi su pagamenti on line e in generale ad attacchi informatici subiti dalla clientela; in merito è stato attivato uno stretto monitoraggio dell'operatività con specifiche e immediate azioni di rafforzamento dei presidi di sicurezza e si è proseguito con l'attività di sensibilizzazione della clientela sulle modalità di frode e relativi rischi;
- gestione del flusso di richieste di agevolazioni creditizie pervenute a seguito dei decreti emergenziali; la Banca ha effettuato numerose implementazioni del sito internet mettendo a disposizione - in apposita sezione - le informazioni e le funzionalità per la trasmissione on-line delle richieste di agevolazione creditizia e istituito specifiche Task Force per gestire il rilevante flusso di domande giunte e contenere i tempi di lavorazione.

Nel corso del 2020 sono state evase **51.332** istanze della clientela, registrate nello stesso anno o in anni precedenti; **16.180** istanze hanno trovato accoglimento, nel 79% dei casi senza che ciò comportasse oneri economici a carico della Banca. Nel corso del 2020 sono giunti a definizione 1.198 ricorsi agli Organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie.



I tempi medi di evasione dei reclami si confermano inferiori ai termini massimi previsti dalle normative di riferimento per quasi tutte le categorie di reclamo, attestandosi in **20** giorni di calendario dalla data del

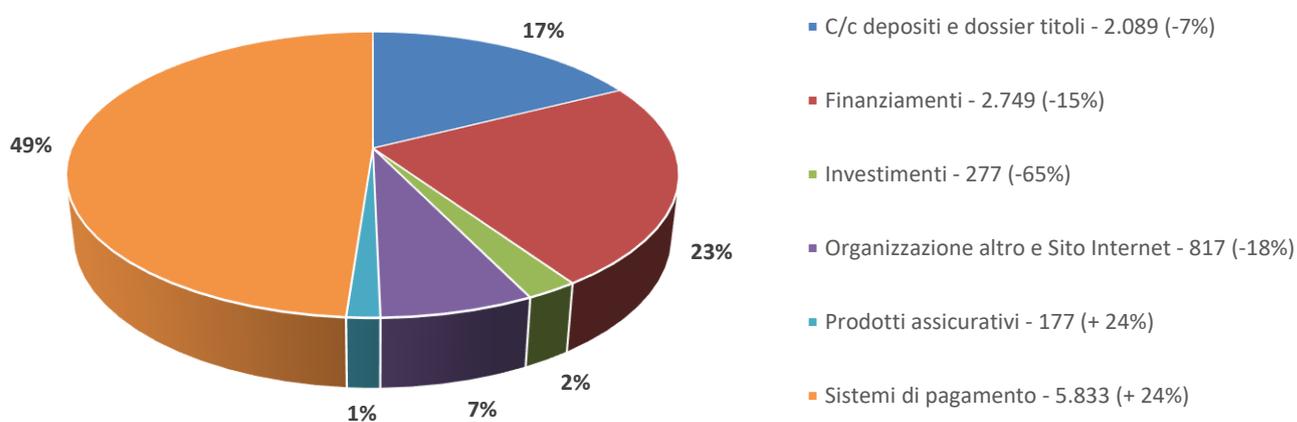
pervenimento alla Banca per i reclami su servizi bancari e finanziari (contro i 60<sup>1</sup> previsti dalla normativa), **33** giorni dalla data del pervenimento alla Banca per i reclami su servizi assicurativi (contro i 45 previsti dalla normativa), 24 giorni per i reclami sui servizi di pagamento (contro i 15 giorni lavorativi previsti) **53** (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 **14.049** istanze (in aumento del 20% 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.

In considerazione delle vicende societarie intercorse nell'anno 2020, che hanno avuto come esito nel mese di aprile 2021 la fusione di UBI Banca in Intesa Sanpaolo, si riporta di seguito una rendicontazione sintetica sulla gestione dei reclami effettuata da UBI Banca nel corso dell'anno 2020.

UBI Banca, nell'anno 2020, ha ricevuto complessivamente **11.942** istanze, suddivise in 10.808 reclami e reiterazioni, 387 esposti ad Autorità di Vigilanza e 747 ricorsi ad Organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

### Istanze ricevute da UBI Banca anno 2020



La maggior parte delle categorie ha registrato una diminuzione, mentre gli aumenti rilevati sono da ricondursi alla categoria dei sistemi di pagamento (in particolare ai reclami in tema di carte di pagamento in ambito diverso dalle frodi, per problematiche connesse all'utilizzo degli strumenti di pagamento elettronici)-ed a problematiche riferite al processo di gestione dei prodotti assicurativi.

Nel corso del 2020 sono state evase da UBI Banca **12.088** istanze della clientela, registrate nello stesso anno o in anni precedenti; **4.991** istanze hanno trovato accoglimento e il 74% delle istanze evase non hanno comportato oneri economici a carico della Banca. Nel corso del 2020 sono giunti a definizione 779 ricorsi agli Organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

I tempi di riscontro dei reclami di UBI Banca rispettano i termini massimi di risposta normativamente previsti, con 21 giorni di calendario per i reclami su servizi bancari e finanziari (contro i 60<sup>1</sup> previsti dalla normativa), 31 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) 40 (giorni per i reclami sui servizi d'investimento (sui 60 previsti).

<sup>1</sup> 30 giorni fino al 30 settembre 2020