

**Rendiconto attività di gestione dei reclami
ANNO 2021**

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.

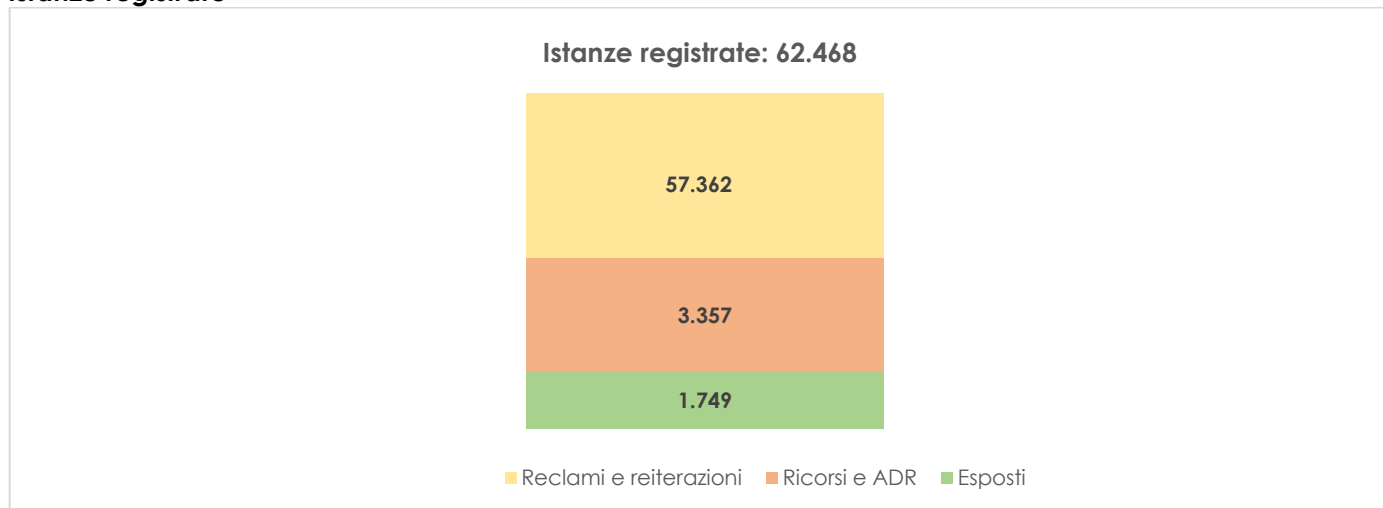
La struttura ha la responsabilità di fornire una risposta ad ogni reclamo, assicurando il rispetto dei tempi massimi di riscontro previsti dalla normativa; l'attività è regolata e supportata da specifiche Linee Guida, guide operative, manuali e procedure informatiche che ne disciplinano l'esecuzione.

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.

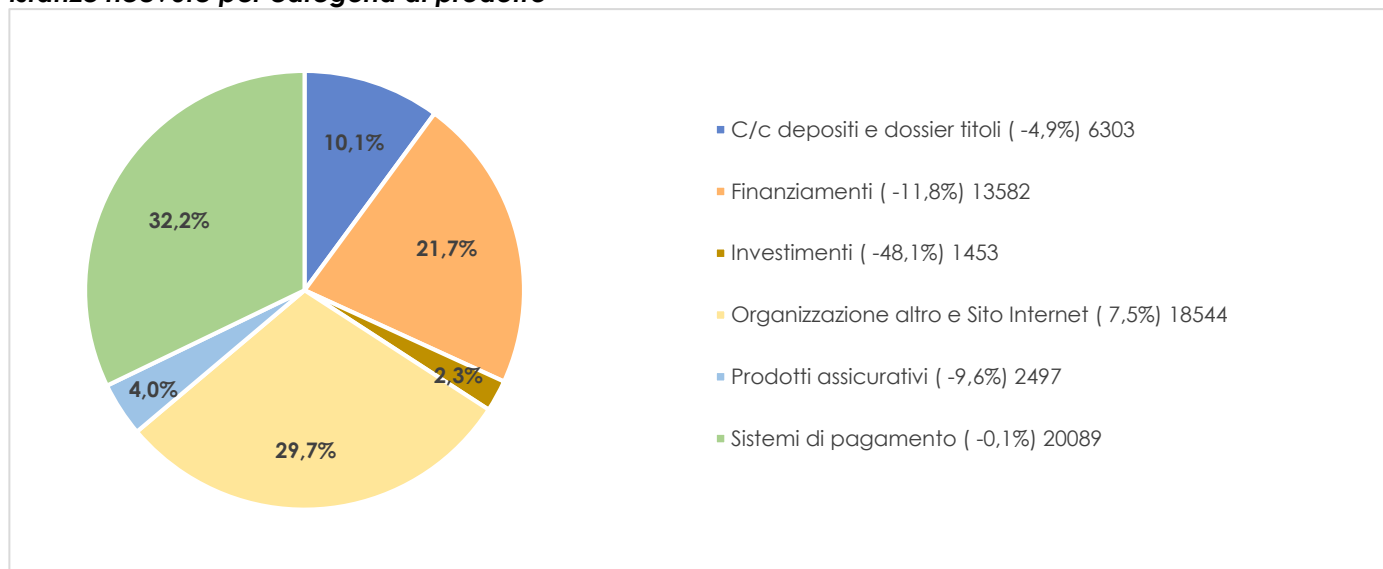
Nel presente documento si forniscono quindi le informazioni relative alla gestione, nel corso del 2021, dei reclami presentati dalla clientela e di eventuali reiterazioni degli stessi, degli esposti indirizzati alle Autorità di Vigilanza (Banca d'Italia, Consob, A.G.C.M., IVASS) ed agli Uffici territoriali di Prefettura, e dei ricorsi ad Organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie quali in particolare l'Arbitro Bancario Finanziario.

Nel corso dell'anno 2021, annoverando anche UBI Banca, incorporata nel corso dell'anno, sono state complessivamente registrate **62.468** istanze, costituite, nel dettaglio, da 57.362 reclami e reiterazioni degli stessi da parte della clientela, 1.749 esposti ad Autorità di Vigilanza e 3.357 ricorsi ad Organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

Istanze registrate



Istanze ricevute per categoria di prodotto



La diminuzione delle istanze registrata rispetto al 2020 è da ricondursi in particolare al progressivo ridursi delle contestazioni

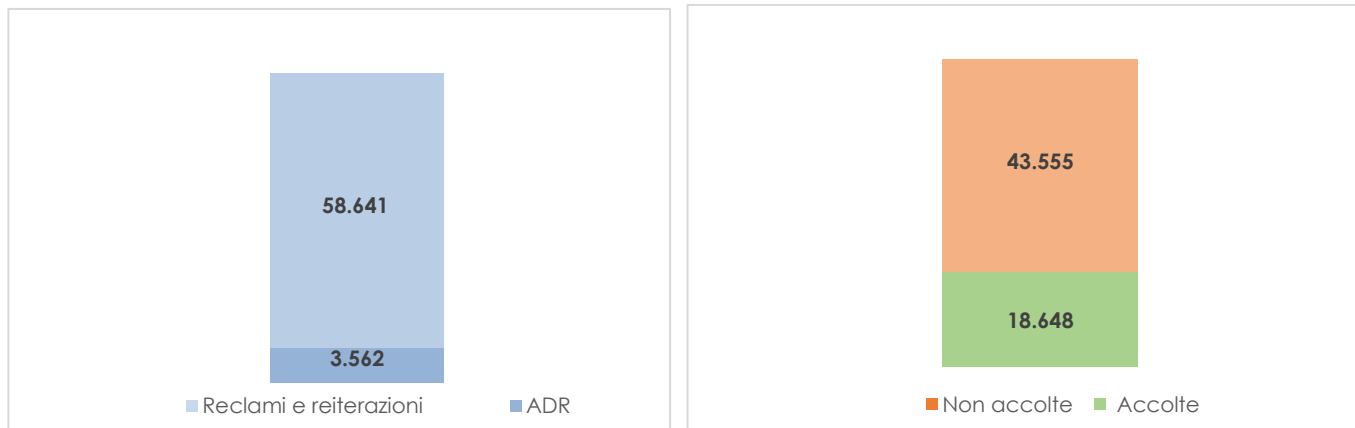
- correlate direttamente o indirettamente all'emergenza sanitaria, riduzione in parte attenuata dalle problematiche comportate dall'incorporazione di UBI Banca e da chiusure e accorpamenti di punti operativi; a livello organizzativo la Banca ha individuato specifiche azioni al fine di migliorare le modalità di contatto da parte della clientela, soprattutto attraverso il rafforzamento della Filiale On Line;
- relative alla tardiva/mancata evasione di richieste di documentazione finalizzate all'adesione al Fondo Indennizzo Risparmiatori ('FIR') per il risarcimento dei danni conseguiti a investimenti in titoli emessi dalle ex Banche Venete.

Rimane complessivamente significativo il numero delle istanze riferite ai sistemi di pagamento, con particolare riferimento a frodi su 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 specifiche azioni di mitigazione, con campagne di sensibilizzazione della clientela sui rischi di frodi informatiche e interventi volti a rafforzare i presidi organizzativi e di sicurezza ICT.

Istanze evase

Nel corso del 2021 sono stati evasi **58.641** reclami e reiterazioni della clientela; 16.794 hanno trovato accoglimento, nel 83% dei casi senza che ciò comportasse oneri economici a carico della Banca. Nel corso del 2021 sono giunti a definizione **3.562** ricorsi agli Organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie, di cui 1.854 in senso favorevole al cliente.

Istanze evase: 62.203



I tempi medi di lavorazione e riscontro dei reclami risultano generalmente conformi alle previsioni delle normative di riferimento, attestandosi in **21** giorni di calendario dalla data del pervenimento alla Banca per i reclami su servizi bancari e finanziari (contro i 60 previsti dalla normativa), **44** (giorni per i reclami sui servizi d'investimento (sui 60 previsti), **27** giorni dalla data del pervenimento alla Banca per i reclami su servizi assicurativi (contro i 45 previsti dalla normativa). Sui reclami per i servizi di pagamento i **23** giorni medi di risposta (giorni di calendario), contro i 15 giorni lavorativi previsti, sono stati determinati dalla complessità nell'analisi dei fenomeni trattati che hanno richiesto approfondimenti tecnici specifici. Nel secondo semestre del 2021 si sono ridotti assestandosi in linea con i termini massimi normativamente 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)	21,49	60 cal
Servizi di investimento (SIM)	44,45	60 cal
Servizi assicurativi (ASS)	26,82	45 cal
Sistemi di pagamento (PAG)	22,97	15 lav

Alle istanze fin qui esaminate, si aggiungono 8.729 istanze (-38%) formulate da ex clienti della 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