

**Rendiconto attività di gestione dei reclami
ANNO 2015**

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.

La trattazione dei reclami è affidata all'Ufficio Reclami, struttura istituita nell'ambito della Direzione Customer Satisfaction e CRM appartenente alla Divisione Banca dei Territori del Gruppo Intesa Sanpaolo: la funzione di gestione dei reclami risulta quindi separata e indipendente da quelle preposte alla commercializzazione di prodotti e servizi, così da prevenire potenziali situazioni di conflitto di interessi.

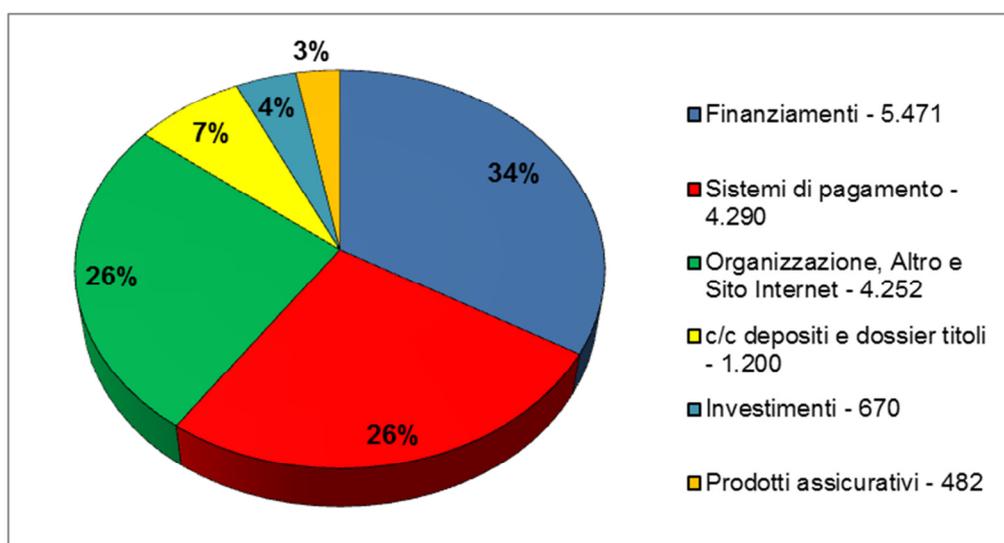
L'Ufficio ha la responsabilità di fornire una risposta ad ogni reclamo, assicurando il rispetto dei tempi massimi di riscontro previsti dalla normativa; l'attività è regolata e supportata da specifiche guide operative, manuali e procedure informatiche che ne disciplinano l'esecuzione.

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.

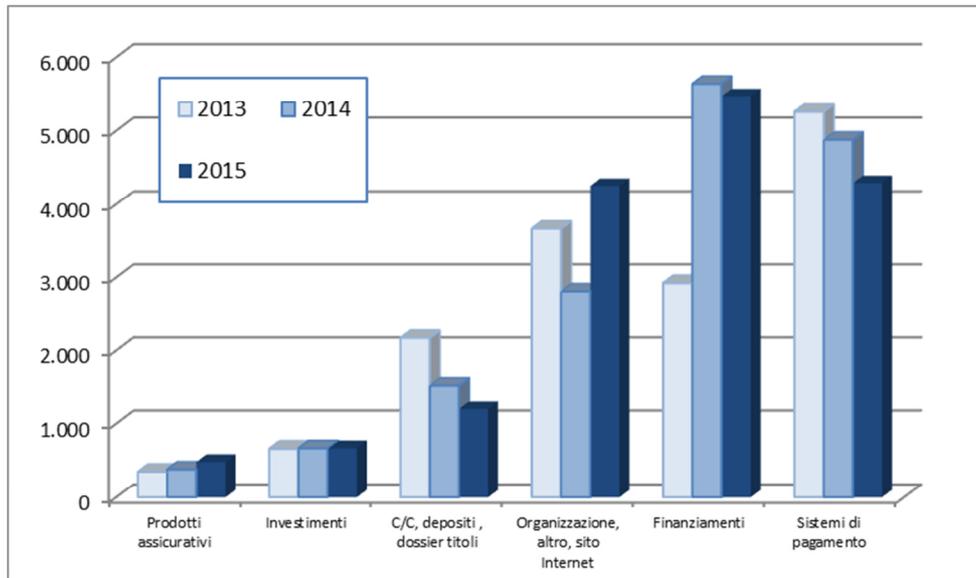
Nel presente documento si forniscono quindi le informazioni relative alla gestione, nel corso del 2015, dei reclami presentati dalla clientela e di eventuali reiterazioni degli stessi, degli esposti indirizzati alle Autorità di Vigilanza (Banca d'Italia, Consob, A.G.C.M., IVASS) ed agli Uffici territoriali di Prefettura, e dei ricorsi ad Organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie quali in particolare l'Arbitro Bancario Finanziario.

Nel corso dell'anno 2015 sono stati complessivamente registrati **16.365 nuovi reclami, ricorsi ed esposti**, in aumento rispetto ai 15.905 censiti nel 2014 per effetto dell'incorporazione in Intesa Sanpaolo, nel corso dell'anno, di cinque Banche del Gruppo; in dettaglio, i reclami, e le reiterazioni degli stessi da parte della clientela, sono stati pari a 15.528 (contro 15.093 nel 2014), mentre sono stati complessivamente registrati 837 esposti ad Autorità di Vigilanza e ricorsi ad Organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie, contro gli 812 censiti nel 2014.

Reclami, ricorsi ed esposti della clientela censiti nel 2015 – ripartizione per categorie di prodotto



Reclami, ricorsi ed esposti della clientela censiti nel 2015 – raffronto con i due anni precedenti



Nel corso del 2014 sono state evase **16.300** istanze della clientela, registrate nello stesso anno o in anni precedenti; **4.744** istanze hanno trovato accoglimento, nei due terzi 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 2015 sono giunti a definizione 276 ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario; 88 di questi hanno fatto oggetto di conciliazione diretta fra la Banca e il ricorrente, mentre 118 sono stati respinti dall'Organismo arbitrale.

I tempi medi di evasione si confermano ampiamente inferiori ai termini massimi previsti dalle normative di riferimento, attestandosi in **19** giorni dalla data del pervenimento alla Banca per i reclami su servizi bancari e finanziari (contro i 30 previsti dalla normativa) e **47** giorni per i reclami sui servizi d'investimento (sui 90 previsti).