

Rendiconto attività di gestione
dei reclami
2023

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:

- tramite il sito internet della Banca utilizzando l'apposito format;
- per posta ordinaria indirizzata a "Ufficio Reclami - Piazza San Carlo 156 - 10121 Torino";
- per posta elettronica alla casella assistenza.reclami@intesasanpaolo.com;
- per posta elettronica certificata (PEC) a assistenza.reclami@pec.intesasanpaolo.com;
- a mezzo fax al numero 011/0937350.

Il reclamo può essere inoltre consegnato presso qualunque Filiale della Banca, che lo invierà all'Ufficio Reclami e Qualità.

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.

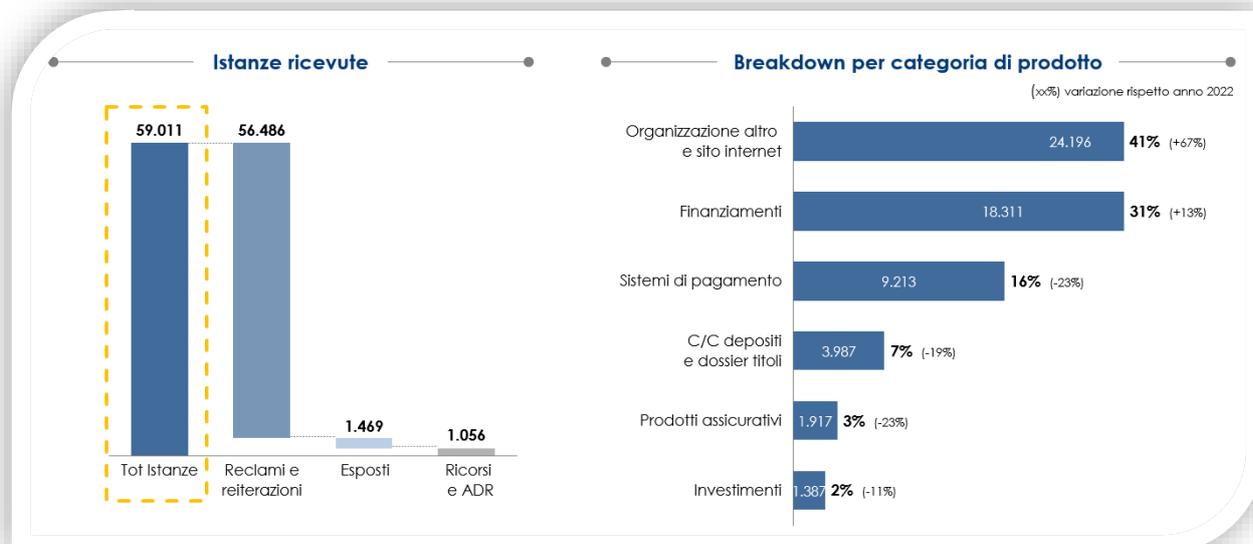
La trattazione dei reclami è affidata a Reclami e Qualità, struttura istituita nell'ambito della Divisione Banca dei Territori di Intesa Sanpaolo, separata e indipendente da quelle preposte alla commercializzazione di prodotti e servizi, così da prevenire potenziali situazioni di conflitto di interessi.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

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 2023, 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 e l'Arbitro per le Controversie Finanziarie.

Nel corso dell'anno 2023 sono state complessivamente registrate **59.011** istanze, in aumento del 16% rispetto alle 50.954 istanze ricevute nel 2022. Tali istanze sono costituite, nel dettaglio da 56.486 reclami e reiterazioni da parte della clientela, 1.469 esposti ad Autorità di Vigilanza e 1.056 ricorsi ad Organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

Istanze registrate con focus per categoria di prodotto

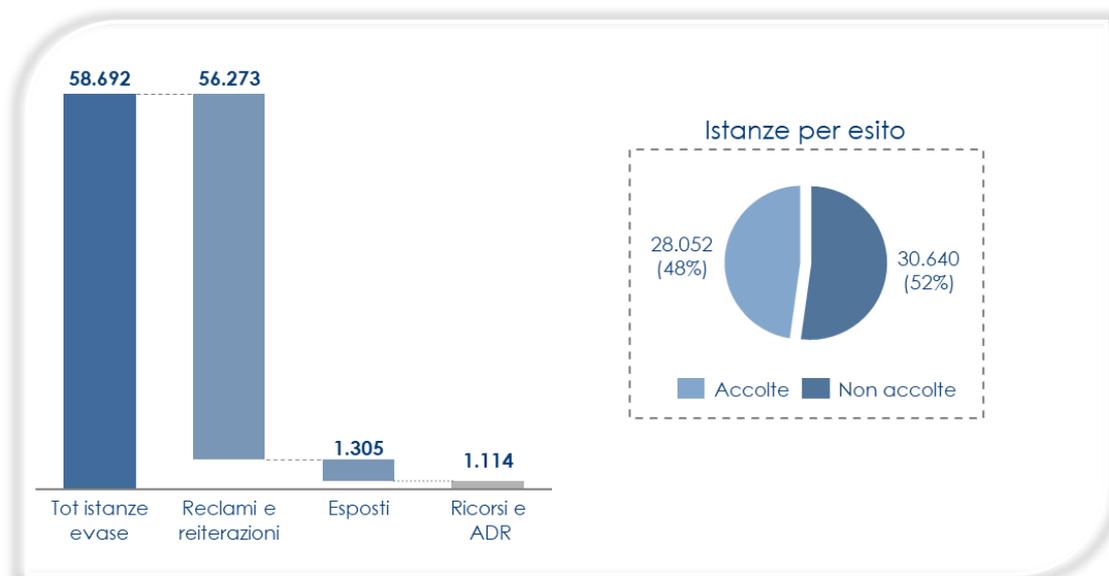


L'aumento delle istanze registrato rispetto al 2022 è da ricondursi, in particolare, alle istanze riferite all'operazione societaria di conferimento di clienti da Intesa Sanpaolo ad Isybank. In tale contesto, si segnalano, fra le altre, le istanze riferite a:

- *organizzazione, altro e sito internet*, con riferimento al conferimento - ai sensi dell'art. 58 TUB - in Isybank di due rami d'azienda, comprensivi di determinate tipologie di rapporti dei clienti di Intesa Sanpaolo cd. 'prevalentemente digitali', oggetto di specifiche comunicazioni inviate ai clienti interessati nel luglio 2023. Al riguardo, Intesa Sanpaolo ed Isybank hanno attivato dal novembre 2023 specifiche azioni volte, fra l'altro, a rafforzare la chiarezza e completezza delle comunicazioni fornite alla clientela in perimetro. Tali azioni sono state integrate da ulteriori misure assunte nell'ambito del procedimento istruttorio avviato nel dicembre 2023 dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM) nei confronti delle due banche per presunte pratiche commerciali scorrette, misure che hanno formato oggetto di specifici impegni nei confronti dell'Autorità. Nel giugno 2024, l'AGCM ha deliberato la chiusura di tale procedimento accettando gli impegni proposti dalle due società, ritenendo gli stessi idonei a rimuovere i profili di possibile scorrettezza a suo tempo individuati;
- *finanziamenti*, riconducibili principalmente alla decisione della Corte Costituzionale del 23 dicembre 2022 che ha dichiarato l'incostituzionalità parziale dell'art. 11 octies del cd. DL Sostegni bis (convertito con legge n. 106/2021) secondo cui, in caso di estinzione anticipata dei finanziamenti rientranti nella disciplina del credito al consumo, il diritto del consumatore ad ottenere il rimborso anche di quota parte dei costi sostenuti up-front era limitato ai contratti stipulati successivamente al 25 luglio 2021. In tale limitazione, la Corte ha ravvisato la violazione degli impegni derivanti dall'appartenenza dell'Italia all'Unione Europea, con riguardo al recepimento nell'ordinamento nazionale della Direttiva sul Credito al Consumo (2008/48/CE), come interpretata dalla Corte di giustizia europea con la cd. 'sentenza Lexitor' UE del settembre 2019. In tale contesto, nella gestione dei reclami relativi all'estinzione anticipata dei finanziamenti in perimetro, la Banca si è adeguata ai più recenti orientamenti della giurisprudenza ordinaria e ABF;
- *sistemi di pagamento*, con riferimento a errori o ritardi nell'esecuzione di operazioni e 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 2023 sono state evase complessivamente **58.692** istanze, di cui 28.052 sono state accolte, nel 73% dei casi senza che ciò comportasse oneri economici a carico della Banca.



Tempi di lavorazione

I tempi medi di lavorazione e riscontro dei reclami risultano generalmente conformi alle previsioni delle normative di riferimento, attestandosi in **17** 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), **21** giorni dalla data del pervenimento alla Banca per i reclami su servizi assicurativi (contro i 45 previsti dalla normativa), **10** giorni per i reclami sui servizi di pagamento (contro i 15 giorni lavorativi previsti).

Tipo reclamo	Tempi medi di lavorazione (gg calendario)	Termine massimo previsto dalla normativa (gg calendario)
Servizi bancari e finanziari (ORD)	17	60
Servizi di investimento (SIM)	36	60
Servizi assicurativi (ASS)	21	45
Sistemi di pagamento (PAG)	10	15 (lavorativi)