

Rendiconto attività di gestione dei reclami 2024

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 consentono 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, per posta ordinaria indirizzata a "Ufficio Reclami - Piazza San Carlo 156 - 10121 Torino", per posta elettronica alla casella reclami@intesasanpaolo.com, per posta elettronica certificata (PEC) a reclami@pec.intesasanpaolo.com, o a mezzo fax al numero 011/0937350.

Il reclamo può essere inoltre 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, 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.

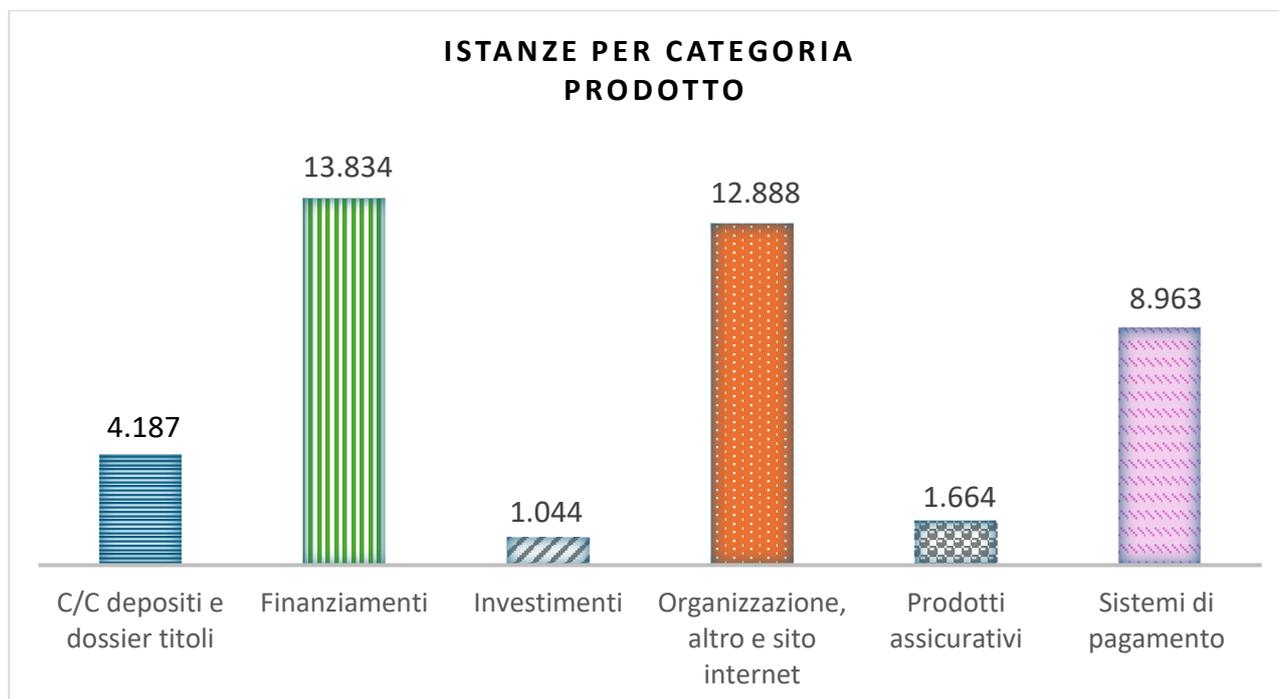
Nel presente documento si forniscono le informazioni relative alla gestione, nel corso del 2024, dei reclami presentati dalla clientela e di eventuali reiterazioni degli stessi, degli esposti indirizzati alle Autorità di Vigilanza (Banca d'Italia, Consob, AGCM, IVASS) ed agli Uffici territoriali di Prefettura, e dei ricorsi ad Organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie quali in particolare l'Arbitro Bancario Finanziario.

Nel corso dell'anno 2024 sono state complessivamente registrate 42.580 istanze¹, in diminuzione del 28% rispetto alle 59.011 istanze ricevute nel 2023. Tali istanze sono costituite, nel dettaglio da 40.146 reclami e reiterazioni da parte della clientela, 1.398 esposti ad Autorità di Vigilanza e 1.036 ricorsi ad Organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie.



¹ Il totale include le istanze presentate in tema di CQS da ex clienti della Società Accedo, incorporata in Intesa Sanpaolo nel 2017.

Istanze registrate con focus per categoria di prodotto



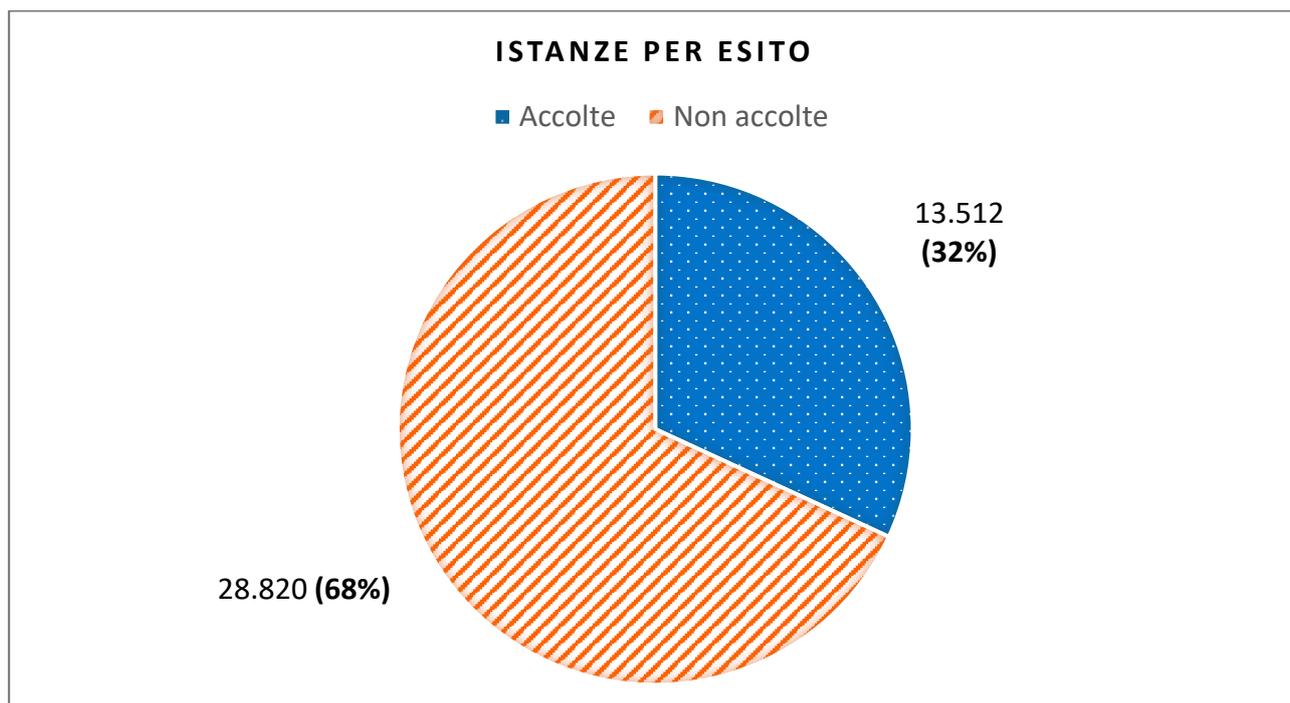
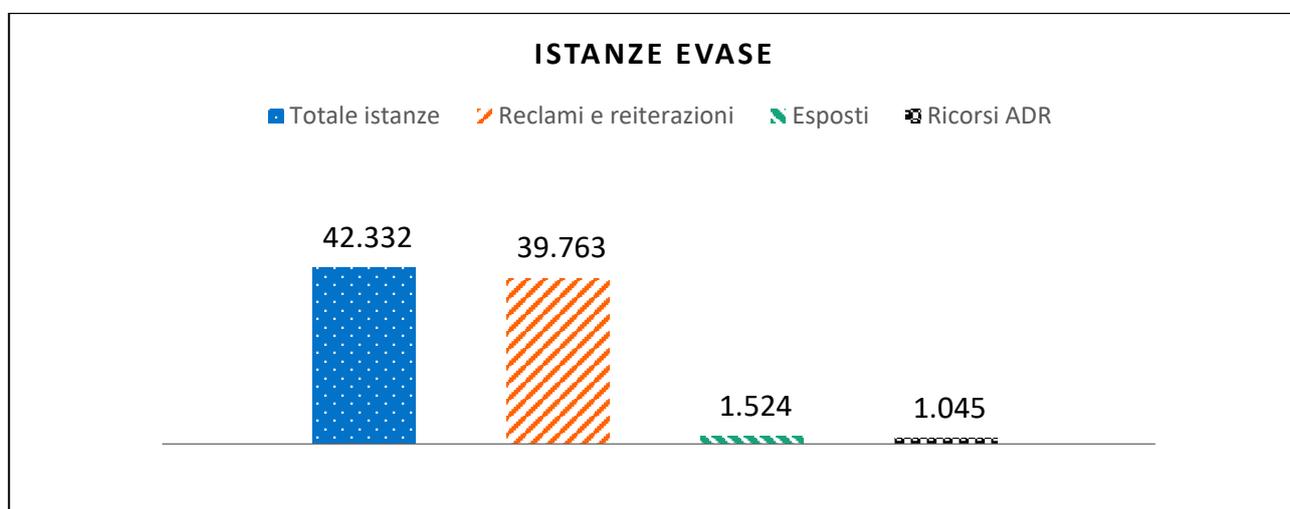
Nel quadro della complessiva diminuzione, si segnalano, fra le altre, le istanze riferite a:

- *finanziamenti*, con riferimento principalmente alla decisione della Corte Costituzionale del 22 dicembre 2022 che ha parzialmente abrogato l'art. 11 octies del cd. DL Sostegni bis (convertito con legge n. 106/2021) che, in caso di estinzione anticipata dei finanziamenti rientranti nella disciplina del credito al consumo, limitava ai contratti stipulati successivamente al 25 luglio 2021, il diritto del consumatore ad ottenere anche quota parte dei costi sostenuti up-front. In tale contesto, nella gestione dei reclami relativi all'estinzione anticipata dei finanziamenti, la Banca si è adeguata ai più recenti orientamenti della giurisprudenza ordinaria e ABF.
- *organizzazione, altro e sito internet*, con riferimento al trasferimento in Isybank dei rapporti dei propri clienti 'prevalentemente digitali'. A tal fine Intesa Sanpaolo ed Isybank hanno attivato, dal novembre 2023, specifiche azioni di mitigazione. Nel giugno 2024, l'AGCM ha deliberato la chiusura di tale procedimento accettando gli impegni proposti dalle due banche. Tra le altre istanze si segnalano quelle riferite a generici aspetti organizzativi e all'insoddisfazione per chiusure e accorpamenti di punti operativi.
- *sistemi di pagamento*, con riferimento a errori o ritardi nell'esecuzione di operazioni e alle frodi su operazioni di pagamenti on line. 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 2024 sono state evase complessivamente 42.332 istanze, di cui 13.512 sono state accolte, nel 61% 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 16 giorni di calendario dalla data del pervenimento alla Banca per i reclami su servizi bancari e finanziari (contro i 60 previsti dalla normativa), 35 giorni per i reclami sui servizi d'investimento (sui 60 previsti), 18 giorni dalla data del pervenimento alla Banca per i reclami su servizi assicurativi (contro i 45 previsti dalla normativa), 14 giorni per i reclami sui servizi di pagamento (contro i 15 giorni lavorativi previsti).

Tabella dei tempi di lavorazione dei reclami

TIPO DI RECLAMO	TEMPI MEDI DI LAVORAZIONE (GG CALENDARIO)	TERMINE MASSIMO PREVISTO DALLA NORMATIVA (GG CALENDARIO/LAVORATIVI)
Servizi bancari e finanziari (ORD)	16	60 cal
Servizi di investimento (SIM)	35	60 cal
Servizi assicurativi (ASS)	18	45 cal
Sistemi di pagamento (PAG)	14	15 lav