



Rendiconto attività di gestione
dei reclami
2022

Fideuram – Intesa Sanpaolo Private Banking pone il cliente al centro della propria attenzione ed è impegnata a sviluppare un dialogo costante con la propria clientela, al fine di mantenere la relazione su un livello di eccellenza. In tale contesto viene attribuita fondamentale rilevanza ai reclami ed alle altre istanze con cui i clienti manifestano la propria insoddisfazione, per una corretta e puntuale valutazione e gestione.

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 inoltro del reclamo sia tramite il sito sia per posta ordinaria indirizzata a "Ufficio Reclami - Piazzale Giulio Douhet 31 - 00143 Roma RM", o per posta elettronica e posta elettronica certificata, o a mezzo fax al numero 011/0933968. Il reclamo può essere anche consegnato presso qualunque Filiale, che lo invierà all'Ufficio Reclami.

Fideuram ISPB gestisce le istanze della clientela secondo principi di trasparenza e correttezza e mira alla risoluzione sostanziale delle controversie nel rispetto della normativa tempo per tempo applicabile.

La gestione delle istanze presuppone la verifica delle circostanze di fatto riferite dal cliente e dei comportamenti tenuti dal personale intervenuto; le conseguenti valutazioni e determinazioni si fondano sulle previsioni normative e regolamentari interne ed esterne, nonché sulle previsioni contrattuali applicabili e sui principi espressi nel Codice Etico del Gruppo Intesa Sanpaolo.

Una volta concluse le necessarie valutazioni, in caso di accoglimento del reclamo, Fideuram ISPB 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, struttura istituita nell'ambito della Divisione Fideuram - Intesa Sanpaolo Private Banking, 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.

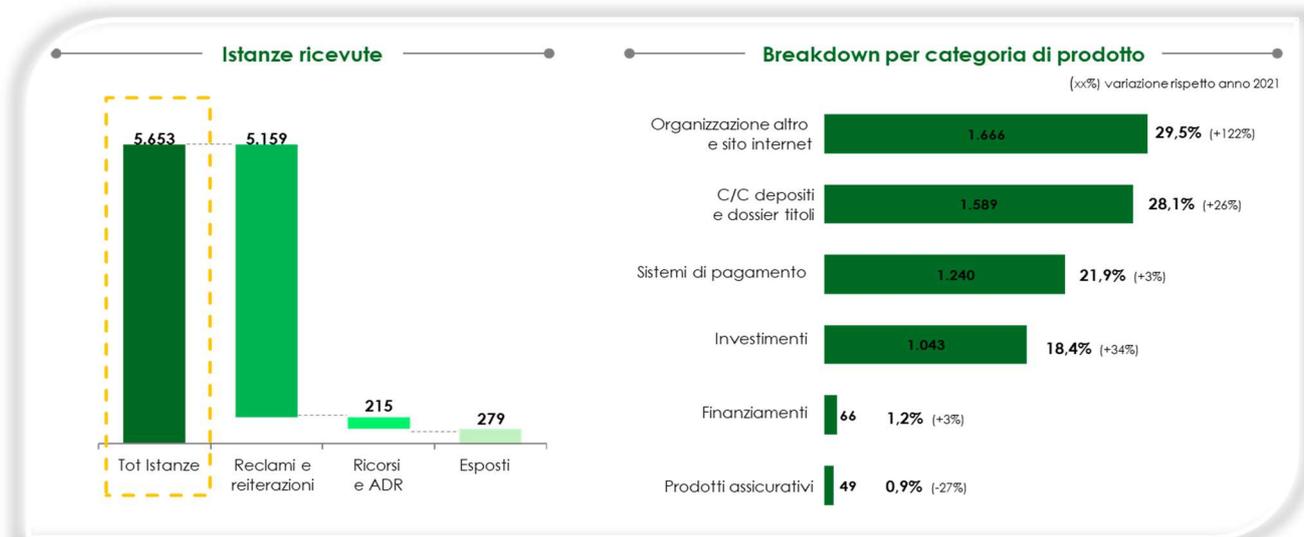
Nel presente documento si forniscono le informazioni relative alla gestione, nel corso del 2022, dei reclami presentati dalla clientela e di eventuali reiterazioni degli stessi, degli esposti indirizzati alle Autorità di vigilanza (Banca d'Italia, Consob, AGCM, IVASS) ed agli Uffici territoriali di Prefettura, e dei ricorsi ad Organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie quali in particolare l'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) e l'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF).

Per la Divisione Fideuram – Intesa Sanpaolo Private Banking nel corso del 2022 si sono registrate due operazioni societarie:

- scissione parziale di IW Bank, perfezionatasi in data 14 febbraio 2022 con il passaggio del ramo di attività bancaria da essa svolta alla controllante Fideuram ISPB, con contestuale creazione dell'unità 'Fideuram Direct' per offrire un servizio online ai clienti che non hanno consulente finanziario di riferimento e trasformazione della ex IW Bank in IW Private Investments SIM;
- fusione per incorporazione di Sanpaolo Invest SIM in Fideuram ISPB perfezionatasi in data 5 dicembre 2022.

Istanze registrate con focus per categoria di prodotto

Nel corso dell'anno 2022 sono state complessivamente registrate **5.653** istanze¹, in aumento rispetto alle **4.138** istanze ricevute nel 2021. Tale aumento è da ricondurre principalmente alla suddetta operazione societaria che ha coinvolto l'ex IW Bank. Tali istanze sono costituite, nel dettaglio da **5.159** reclami e reiterazioni da parte della clientela, **279** esposti ad Autorità di Vigilanza e **215** ricorsi ad Organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie.



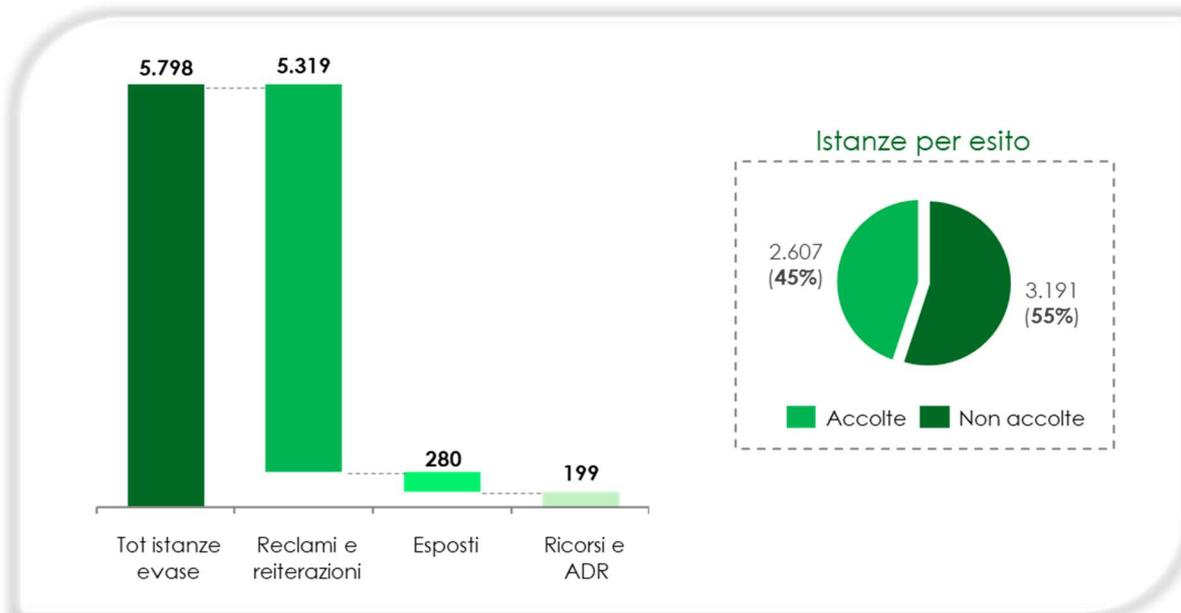
Nel quadro del complessivo aumento delle istanze ricevute, si segnalano, fra le altre, quelle riferite a:

- organizzazione, altro e sito internet, con riferimento alla qualità del servizio e al malfunzionamento del sito e dell'App. A tal proposito è proseguita l'attività di miglioramento del livello di servizio alla clientela attraverso dei rilasci su Sito Internet ed App mirati ad ottimizzarne l'accessibilità e la stabilità;
- investimenti e c/c deposito e dossier titoli, con riferimento a trasferimenti di strumenti finanziari ed estinzione dei rapporti e relativi tempi di esecuzione. A tal proposito sono state attivate task force dedicate per la lavorazione delle richieste di trasferimento/estinzione da parte della clientela ex IW Bank;
- sistemi di pagamento, con riferimento 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, anche tramite apposite informative pubblicate sul Sito Internet con relativi aggiornamenti.

¹ Il totale include le istanze presentate dai clienti ex IW Bank antecedentemente all'operazione societaria, le istanze presentate dai clienti dell'estinta Sanpaolo Invest SIM.

Istanze evase

Nel corso del 2022 sono state evase complessivamente **5.798** istanze, costituite da **5.319** reclami e reiterazioni della clientela, **2.607** dei quali accolti, nell' 89% dei casi senza che ciò abbia comportato oneri economici a carico della Banca, **280** esposti alle Autorità di vigilanza, **199** ricorsi agli Organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie, di cui 49 con esito favorevole al cliente.



I tempi medi di lavorazione e riscontro dei reclami risultano generalmente conformi alle previsioni delle normative di riferimento, attestandosi in 31 giorni di calendario dalla data del pervenimento alla Banca per i reclami su servizi bancari e finanziari (contro i 60 previsti dalla normativa), 46 giorni per i reclami sui servizi d'investimento (sui 60 previsti), 57 giorni dalla data del pervenimento alla Banca dell'unico reclamo su servizi assicurativi la cui lavorazione ha richiesto una tempistica maggiore (contro i 45 previsti dalla normativa), 23 giorni per i reclami sui servizi di pagamento (contro i 15 giorni lavorativi 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)	30,72	60 cal
Servizi di investimento (SIM)	46,12	60 cal
Servizi assicurativi (ASS)	57	45 cal
Sistemi di pagamento (PAG)	23,07	15 lav