



Rendiconto attività di gestione
dei reclami
2023

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 inoltrare il reclamo tramite il sito, per posta ordinaria, 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 ha il compito di trasmetterlo 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 stragiudiziale delle controversie.

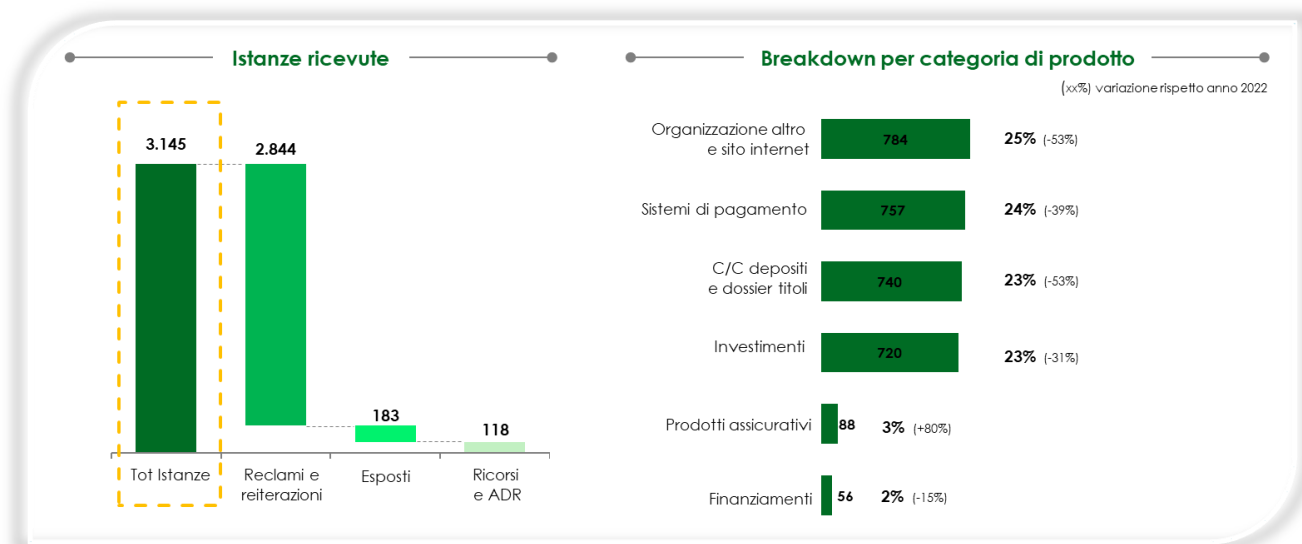
La trattazione dei reclami è affidata a Reclami, struttura istituita nell'ambito della Divisione Fideuram - Intesa Sanpaolo Private Banking, separata e indipendente da quelle preposte alla commercializzazione di prodotti e servizi, così da prevenire potenziali situazioni di conflitto di interessi. La 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 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 (ABF) e l'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF).

Istanze registrate con focus per categoria di prodotto

Nel corso dell'anno 2023 sono state complessivamente registrate **3.145** istanze, in diminuzione rispetto alle **5.653** istanze ricevute nel 2022. Tali istanze sono costituite, nel dettaglio da **2.844** reclami e reiterazioni da parte della clientela, **183** esposti ad Autorità di Vigilanza e **118** ricorsi ad Organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie.



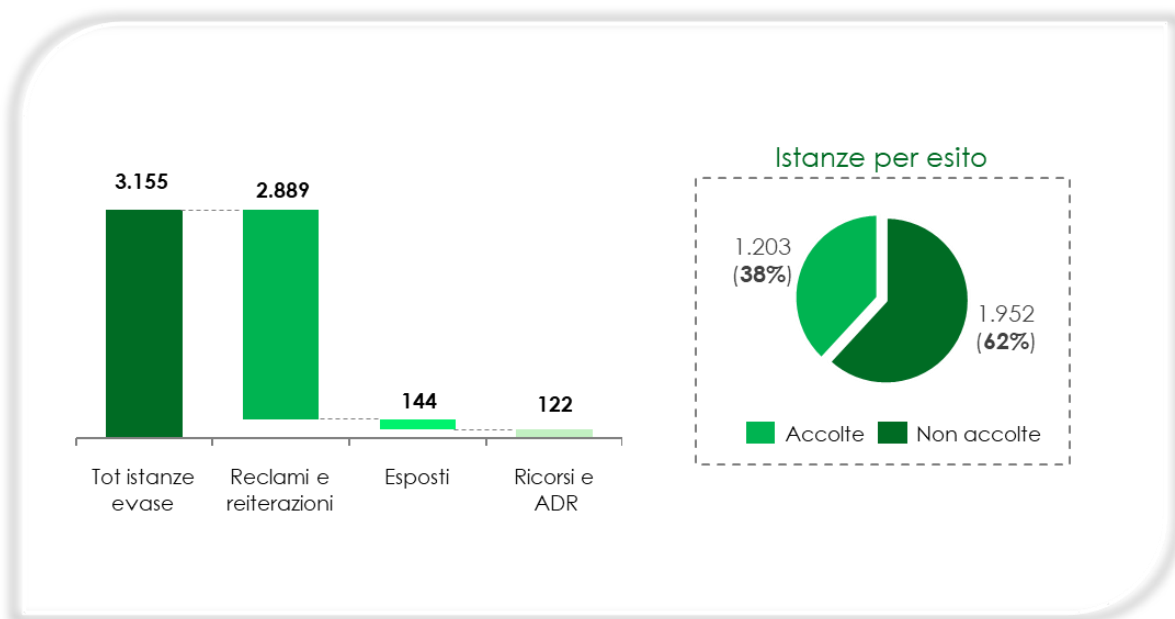
La diminuzione delle istanze registrata rispetto al 2022 è da ricondursi in particolare al progressivo ridursi delle contestazioni correlate direttamente o indirettamente alle problematiche conseguenti alla scissione parziale di IW Bank, perfezionatasi in data 14 febbraio 2022 con il passaggio del ramo di attività bancaria da essa svolta alla controllante Fideuram ISPB.

Nel quadro della complessiva diminuzione, 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.
- sistemi di pagamento, con riferimento sia alle frodi su operazioni di pagamenti on line e in generale ad attacchi informatici subiti dalla clientela sia ai disservizi legati alla mancata consegna/riemissione delle carte di pagamento. A tal proposito prosegue la campagna di sensibilizzazione alla clientela tramite apposite informative pubblicate sul Sito Internet con relativi aggiornamenti. Sono stati rafforzati sia i presidi di cyber security, sia quelli finalizzati a contenere i disservizi legati alle carte di pagamento.
- investimenti e c/c deposito e dossier titoli, in particolare con riferimento a trasferimenti di strumenti finanziari ed estinzione dei rapporti e relativi tempi di esecuzione.

Istanze evase

Nel corso del 2023 sono state evase complessivamente **3.155** istanze, costituite da **2.889** reclami e reiterazioni della clientela, **1.145** dei quali accolti, nell' 83% dei casi senza che ciò abbia comportato oneri economici a carico della Banca, **144** esposti alle Autorità di vigilanza, **122** ricorsi agli Organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie, di cui 58 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 18 giorni di calendario dalla data del pervenimento alla Banca per i reclami su servizi bancari e finanziari (sui 60 previsti dalla normativa), 28 giorni per i reclami sui servizi d'investimento (sui 60 previsti dalla normativa), 21 giorni dalla data del pervenimento alla Banca dei reclami su servizi assicurativi (sui 45 previsti dalla normativa), 13 giorni per i reclami sui servizi di pagamento (sui 15 giorni lavorativi previsti dalla normativa).

Tempi di lavorazione

Tipo reclamo	Tempi medi di lavorazione (gg calendario)	Termine massimo previsto dalla normativa (gg calendario/lavorativi)
Servizi bancari e finanziari (ORD)	17,67	60 cal
Servizi di investimento (SIM)	28,21	60 cal
Servizi assicurativi (ASS)	21	45 cal
Sistemi di pagamento (PAG)	13,38	15 lav