



Rendiconto attività di gestione dei reclami 2025

Fideuram – Intesa Sanpaolo Private Banking 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 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, per posta ordinaria, per posta elettronica alla casella reclami@fideuram.it e posta elettronica certificata (PEC) a reclami@pec.fideuram.it 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.

Dati, analisi e confronti con gli anni precedenti di seguito illustrati riguardano i reclami relativi a servizi e attività d'investimento (cd. 'reclami SIM')¹ di Fideuram ISPB e includono pertanto anche quelli relativi a IW Private Investments SIM (oggetto di fusione per incorporazione in Fideuram Intesa Sanpaolo Private Banking in data 2 dicembre 2024), mentre nella presente disamina non sono comprese le azioni legali avviate.

Nella gestione dei reclami della clientela Fideuram ISPB 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, Fideuram ISPB 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 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.

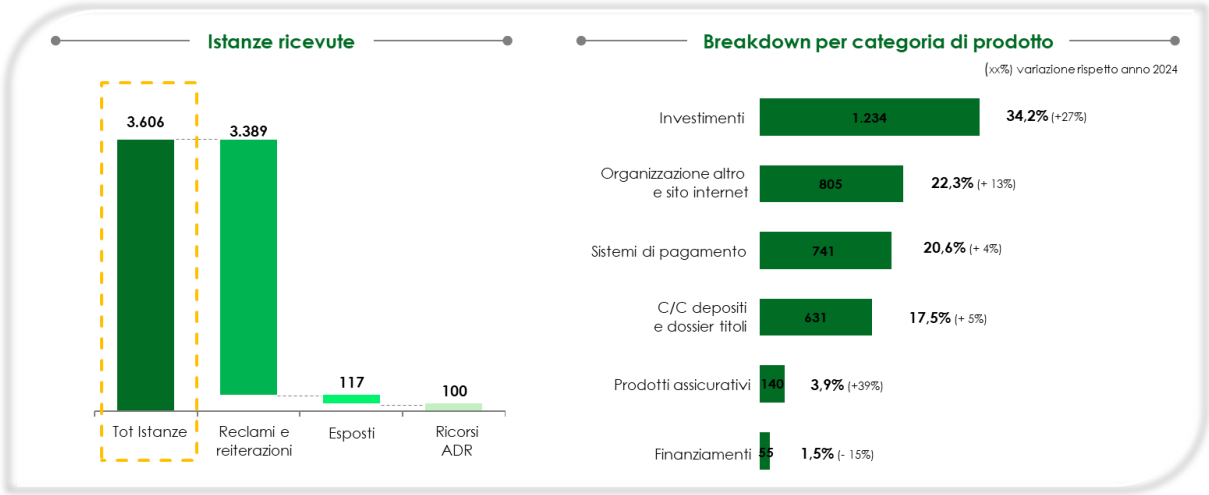
Nello svolgimento delle attività di cui sopra la Banca si adegua inoltre a normative ed Istruzioni di Vigilanza emanate da Banca d'Italia, che prevedono adempimenti specifici, fra i quali quello di predisporre e rendere pubblico, a cadenza annuale, il rendiconto sulla gestione dei reclami presentati dalla Clientela.

Nel presente documento si forniscono le informazioni relative alla gestione, nel corso del 2025, 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).

¹Reclami censiti, nell'ambito del Registro Reclami della Banca, nella categoria 'Investimenti', nonché contestazioni afferenti alla prestazione di servizi di investimento, ma riferite anche ad altre categorie di prodotto.

Istanze registrate con focus per categoria di prodotto

Nel corso dell'anno 2025 sono state complessivamente registrate **3.606** istanze, con un aumento complessivo del 14% rispetto all'anno precedente. Tali istanze sono costituite, nel dettaglio da **3.389** reclami e reiterazioni da parte della clientela, **117** esposti ad Autorità di Vigilanza e **100** ricorsi ad Organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

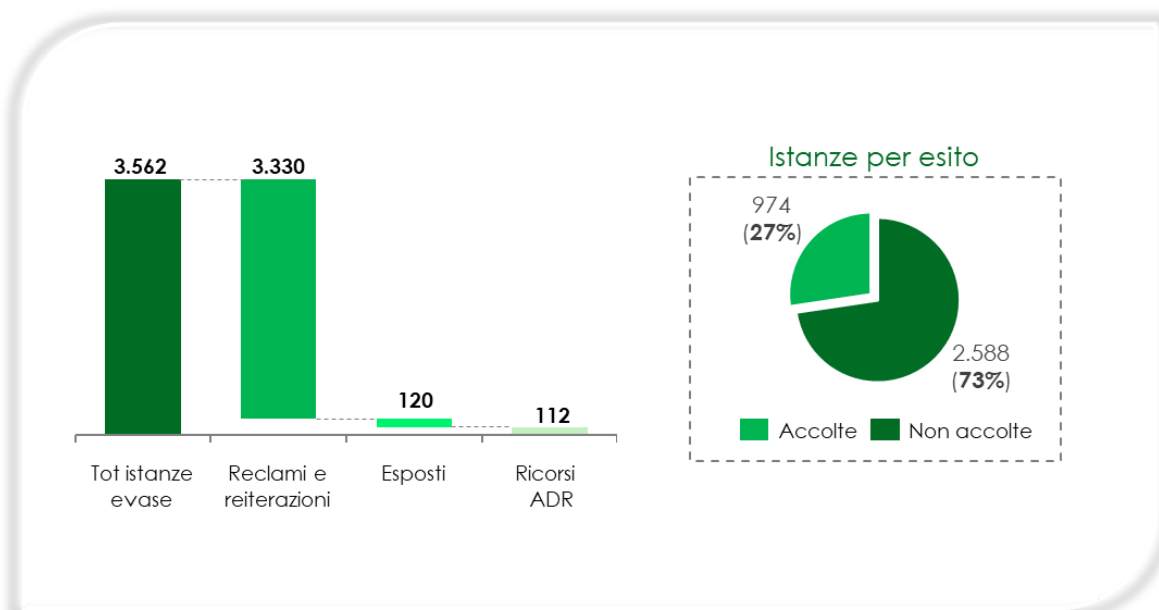


Nel quadro del complessivo aumento delle istanze ricevute, si segnalano, fra le altre, quelle riferite a:

- investimenti e c/c deposito e dossier titoli, con riferimento a trasferimenti di strumenti finanziari ed estinzione dei rapporti e relativi tempi di esecuzione;
- organizzazione, altro e sito internet, con riferimento alla gestione delle pratiche di successione, alla qualità del servizio e al malfunzionamento del sito e dell'App. Le istanze su tali argomenti sono oggetto di continuo monitoraggio con segnalazione di eventuali problematiche per l'attivazione delle opportune iniziative;
- prodotti assicurativi, con riferimento principalmente a errori e ritardi nella liquidazione di polizze vita;
- sistemi di pagamento, con riferimento soprattutto all'esecuzione di operazioni di bonifici, per lo più legate ai blocchi apposti dai sistemi antifrode nell'ambito delle attività di prevenzione anche in ragione del maggior utilizzo dei bonifici istantanei.

Istanze evase

Nel corso del 2025 sono state evase complessivamente **3.562** istanze, costituite da **3.330** reclami e reiterazioni della clientela, 902 dei quali accolti, nell' 85% dei casi senza che ciò abbia comportato oneri economici a carico della Banca, **120** esposti alle Autorità di vigilanza, **112** ricorsi agli Organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie, di cui 40 con esito favorevole al cliente.



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 (rispetto ai 60 previsti dalla normativa), 18 giorni per i reclami sui servizi d'investimento (rispetto ai 60 previsti dalla normativa), 13 giorni dalla data del pervenimento alla Banca dei reclami su servizi assicurativi (rispetto ai 45 previsti dalla normativa), 9 giorni per i reclami sui servizi di pagamento (rispetto ai 15 giorni lavorativi previsti dalla normativa).

Tipo reclamo	Tempi medi di lavorazione (gg calendario)	Termine massimo previsto dalla normativa (gg calendario/lavorativi)
Servizi bancari e finanziari (ORD)	17	60 cal
Servizi di investimento (SIM)	18	60 cal
Servizi assicurativi (ASS)	13	45 cal
Sistemi di pagamento (PAG)	9	15 lav