

Rendiconto attività di gestione dei reclami 2025

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, l'App, 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.

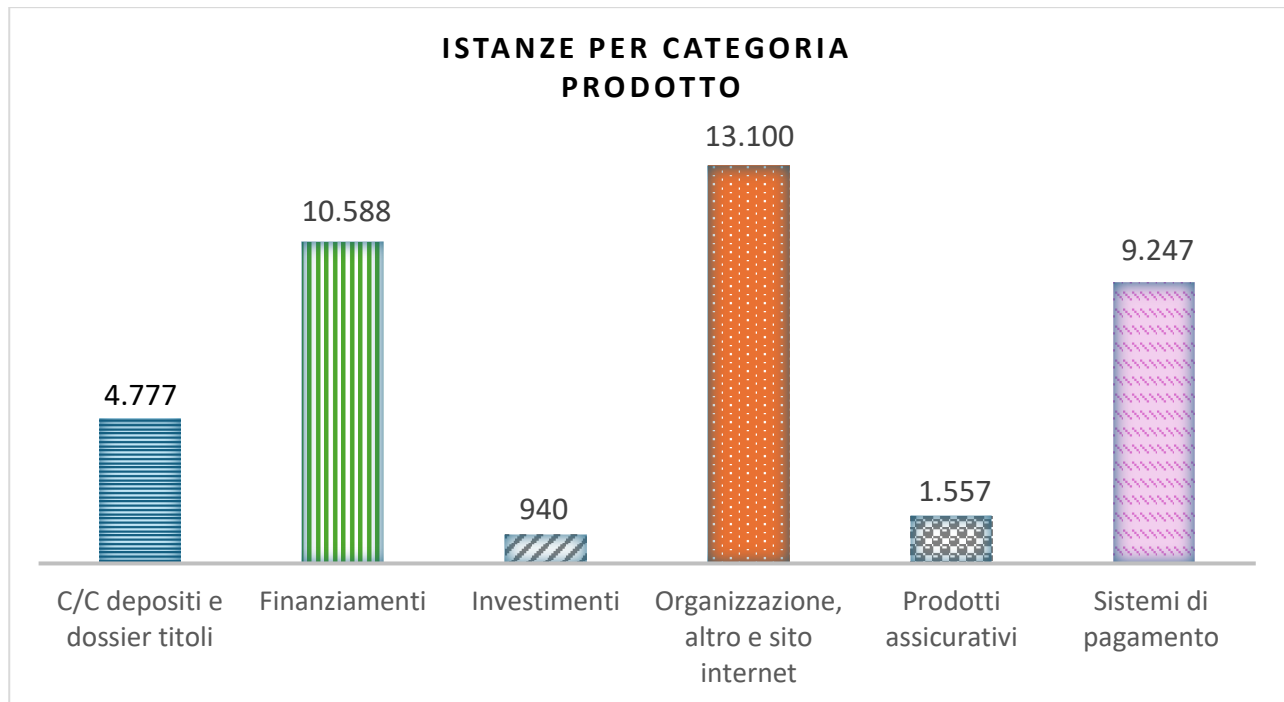
Nel presente documento si forniscono le informazioni relative alla gestione, nel corso del 2025, dei reclami presentati dalla clientela e di eventuali reiterazioni degli stessi, degli esposti indirizzati alle Autorità di Vigilanza (Banca d'Italia, Consob, AGCM, IVASS) ed agli Uffici territoriali di Prefettura, e dei ricorsi ad Organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie quali in particolare l'Arbitro Bancario Finanziario e l'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF).

Nel corso dell'anno 2025 sono state complessivamente registrate 40.209 istanze¹, in diminuzione del 6% rispetto al 2024. Tali istanze sono costituite, nel dettaglio da 37.745 reclami e reiterazioni da parte della clientela, 1.300 esposti ad Autorità di Vigilanza e 1.164 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

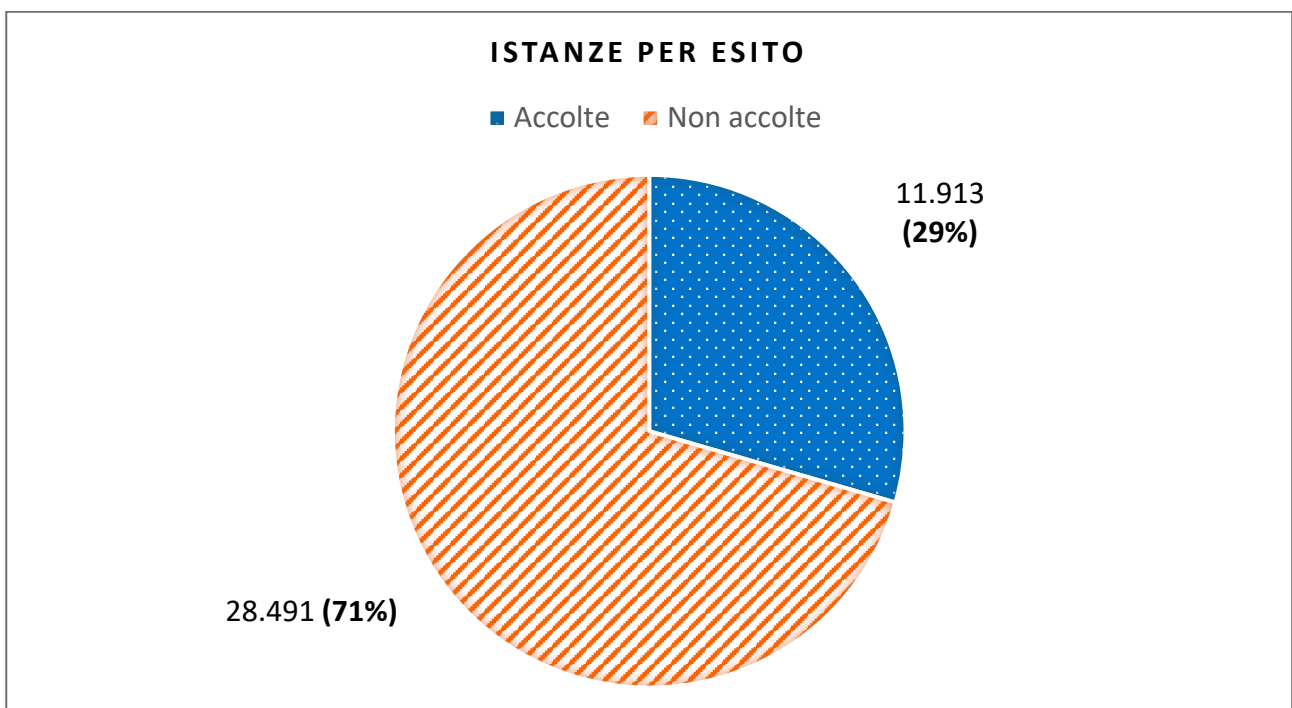
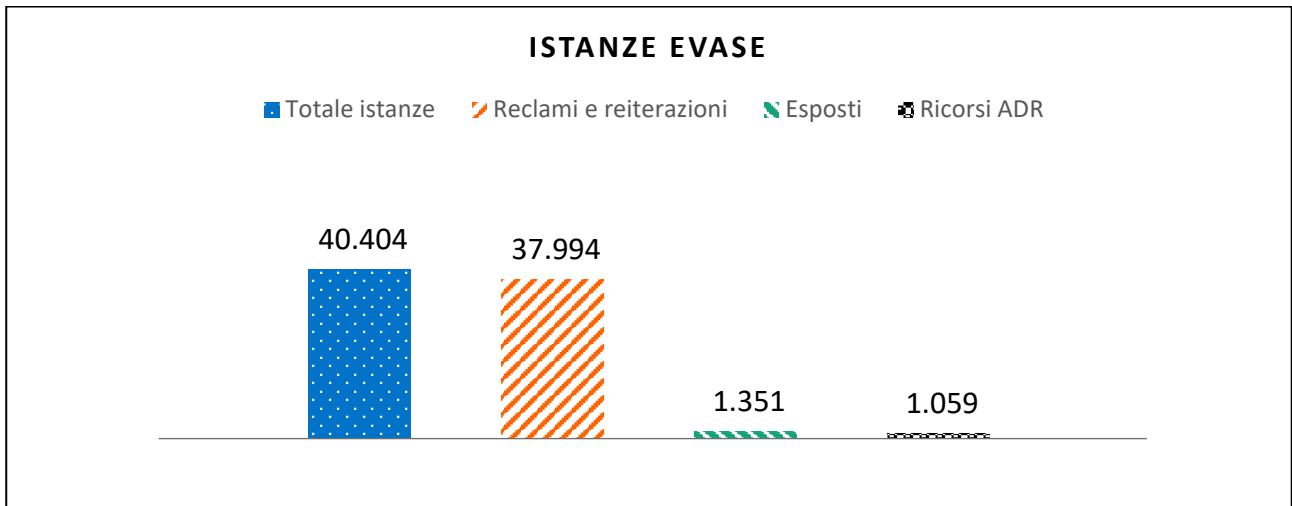


Nel quadro della complessiva diminuzione, le istanze pervenute sono riferite principalmente a:

- *organizzazione, altro e sito internet*, con riferimento a generici aspetti organizzativi, al malfunzionamento del sito e dell'app, a successioni, a pignoramenti e all'insoddisfazione per chiusure e accorpamenti di punti operativi;
- *finanziamenti*, con riferimento principalmente all'esecuzione di operazioni e alle valutazioni di merito creditizio; risultano in significativa flessione rispetto all'anno precedente i reclami fondati sulla decisione della Corte Costituzionale del 22 dicembre 2022 aventi ad oggetto la restituzione di commissioni/oneri versati in occasione dell'erogazione di finanziamenti CQS, a fronte dell'estinzione anticipata degli stessi;
- *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 ulteriori interventi di mitigazione mirati a prevenire le frodi ai danni della clientela e a sensibilizzare la stessa sui rischi e sulle tipologie di frodi, nonché su come tutelarsi dalle stesse.

Istanze evase

Nel corso del 2025 sono state evase complessivamente 40.404 istanze, di cui 11.913 sono state accolte (nel 69% 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 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), 31 giorni per i reclami sui servizi d'investimento (rispetto ai 60 previsti dalla normativa), 22 giorni per i reclami sui servizi assicurativi (contro i 45 previsti dalla normativa), 10 giorni per i reclami sui servizi di pagamento (contro i 15 giorni lavorativi previsti dalla normativa).

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)	17	60 cal
Servizi di investimento (SIM)	31	60 cal
Servizi assicurativi (ASS)	22	45 cal
Sistemi di pagamento (PAG)	10	15 lav