



Qualità del servizio e  
soddisfazione del cliente



# Qualità del servizio e soddisfazione del cliente

## I TEMI RILEVANTI

Qualità del servizio	pag. 96
Tutela del cliente e vendita responsabile	pag. 101
Salute e sicurezza del cliente	pag. 102

### PERCHÉ I TEMI SONO RILEVANTI

Il Gruppo è focalizzato nella fornitura di prodotti e servizi bancari, finanziari e assicurativi di eccellenza ai clienti, attivando leve di sviluppo per le realtà territoriali in cui opera. Il modello di servizio è organizzato per aree di business, con una struttura organizzativa che assicura il presidio in Italia e negli Stati esteri in cui opera. Il dialogo con la propria clientela rappresenta un impegno costante per il Gruppo, al fine di mantenere la relazione su un livello di eccellenza. Intesa Sanpaolo rende chiara e comprensibile l'esposizione delle informazioni destinate al cliente in tutte le fasi della relazione con la Banca, attraverso semplicità del linguaggio e informative trasparenti.

Elementi di attenzione per il Gruppo sono inoltre il presidio della salute e della sicurezza delle persone: la gestione del rischio di sicurezza fisica riveste fondamentale importanza per la tutela dell'integrità fisica delle persone, siano esse collaboratori, clienti o fornitori.

## INDICATORI DI PERFORMANCE, RISULTATI CONSEGUITI E OBIETTIVI

Macrotema	Progetti/Indicatori	Azioni/Risultati 2021	Obiettivi al 2021
Qualità del servizio e soddisfazione del cliente	Net Promoter Score (*)	NPS Retail: 21; NPS Exclusive: 19; NPS Imprese: 20; NPS Terzo Settore: 25; NPS Agribusiness: 14. Nel 2021, l'indagine è il risultato di circa 470.000 rilevazioni su clienti Retail, 72.000 rilevazioni su clienti Exclusive, 35.000 rilevazioni su clienti Imprese, 9.500 rilevazioni su clienti Terzo Settore e 13.400 rilevazioni su clienti Agribusiness	Rafforzare la qualità del livello di servizio
	Tempi medi di risposta a reclami e ricorsi della clientela (Capogruppo) rispetto alla normativa di riferimento (NR)	Prodotti e servizi d'investimento: 44,5 gg (vs NR 60 gg); Prodotti e servizi assicurativi: 26,8 gg (vs NR 45 gg); Servizi di pagamento: 22,5 gg di calendario (vs NR 15 gg lavorativi); Ordinari: 21,5 gg (vs NR 60 gg)	Mantenimento di elevati livelli di performance nell'ascolto dei clienti
	Numero di rapine	3 (5 nel 2020)	Attenzione continua alla sicurezza del cliente e dei collaboratori

(\*) L'NPS è un indicatore che esprime la propensione dei clienti a consigliare un prodotto, un servizio o un'azienda, calcolato in punti indice (tra -100 e + 100) sottraendo la percentuale di detrattori (clienti insoddisfatti) alla percentuale di promotori (clienti fedeli all'azienda) ottenuta.

Rilevazioni sulla clientela della Divisione Banca dei Territori. Il 2021 è relativo ai soli clienti storici Intesa Sanpaolo e include per la prima volta le rilevazioni sui clienti Agribusiness, avviate a giugno 2021.

### POLITICHE AZIENDALI

In coerenza con i valori e i principi di condotta definiti nel Codice Etico, che si basano sull'ascolto e dialogo, sulla trasparenza ed equità e sulla tutela della sicurezza nelle relazioni commerciali, il Gruppo pone il cliente al centro e aspira a mantenere i rapporti a un livello di eccellenza. Tali valori e principi sono recepiti in norme essenziali di comportamento definite nel Codice Interno di Comportamento di Gruppo. Inoltre, per specifiche aree di attività che governano la qualità della relazione con la clientela, sono previste Linee Guida di governance e regole improntate all'attivazione di processi che, adottando modelli a elevato livello di tutela, improntano i comportamenti a criteri di sostanziale buona fede e correttezza nella relazione. Anche gli aspetti di salute e sicurezza dei clienti sono presidiati con politiche che stabiliscono principi, regole di comportamento e definizione di responsabilità nella relazione operativa in filiale.

## QUALITÀ DEL SERVIZIO

Intesa Sanpaolo ha adottato un modello di servizio focalizzato per aree di business con una struttura organizzativa che assicura il presidio in Italia e negli Stati esteri in cui opera. Le Divisioni hanno il compito di sviluppare la miglior qualità nel livello di servizio attraverso i diversi canali, al fine di rendere più efficace l'offerta commerciale per le diverse tipologie di clientela. La soddisfazione dei clienti e la qualità del servizio offerto sono monitorate e presidiate dalle strutture che si occupano di Customer Satisfaction e Customer Experience nelle diverse Divisioni di business.

### L'ASCOLTO DEI CLIENTI RETAIL E IMPRESE IN ITALIA

La Divisione Banca dei Territori ha sviluppato un articolato ed estensivo sistema di ascolto della voce del cliente che è in grado di identificare fattori di soddisfazione ed insoddisfazione della clientela e di intercettare prontamente gli ambiti su cui intervenire, attivando processi dedicati e azioni di miglioramento. Il sistema di ascolto della Divisione è basato su numerosi strumenti:

- l'NPS (Net Promoter Score) permette di cogliere in maniera sintetica ed efficace la propensione del cliente a raccomandare la Banca attraverso una survey differenziata per segmento di clientela;
- l'INS (Indice Netto di Soddisfazione) costituisce lo strumento per tracciare il giudizio dei clienti sui momenti chiave relativi a processi/esperienze di interazione con la Banca;
- il programma SEIok, oltre a concorrere alla determinazione del Premio Variabile di Risultato per la Rete, offre un concreto supporto per il miglioramento del livello di servizio offerto alla clientela.

#### NET PROMOTER SCORE – NPS®

L'NPS è un indicatore che esprime la propensione dei clienti a consigliare un prodotto, un servizio o un'azienda, calcolato in punti indice (tra -100 e + 100) sottraendo la percentuale di detrattori (clienti insoddisfatti) alla percentuale di promotori (clienti fedeli all'azienda) ottenuta. Intesa Sanpaolo effettua le rilevazioni NPS via telefono sulle Imprese e sui clienti Terzo Settore e via e-mail e Internet Banking sui Privati, in modo misto telefonico ed e-mail sulle Aziende Retail. A partire dal 2019 la metodologia di calcolo dell'NPS è stata affinata per consentire la confrontabilità dei risultati sia internamente, tra rilevazioni che prevedono canali diversi, sia con benchmark esterni (effettuati prevalentemente via telefono) in modo da quantificare l'impatto di ciascun canale sui giudizi e definire un correttivo per renderli confrontabili.

Il sistema di ascolto si è ulteriormente evoluto nel corso del 2021:

- per l'NPS, includendo i clienti Agribusiness;
- per l'INS della Filiale Online, affiancando alle rilevazioni già presenti i nuovi customer feedback relativi al chatbot Ellis, un assistente virtuale con cui dialogare per semplificare la ricerca di informazioni e le richieste dei servizi amministrativi;
- per l'INS dei canali digitali, continuando l'attivazione di numerosi nuovi punti di contatto sui canali digitali (in particolare sull'App per i clienti Privati).

Nel corso del 2021 sono stati raccolti quasi 2 milioni di feedback complessivi dalla clientela, con un incremento del 22% rispetto al 2020.

Sono state inoltre analizzate 140.000 risposte relative a questionari inviati alle persone del Gruppo per rilevare la percezione interna su tematiche di processo e di relazione. In particolare, con il Programma Quality4Network è stato innovato, rafforzato e reso continuativo il monitoraggio della soddisfazione relativa ai servizi forniti dalle strutture centrali alla Rete, con l'obiettivo di migliorare la qualità erogata e percepita e rendere più semplice il lavoro delle persone del Gruppo, in particolare di quelle a contatto con la clientela.

Nel 2021 sono state introdotte alcune innovazioni tecnologiche volte a garantire maggiore inclusività delle survey e facilità di partecipazione per tutti i destinatari, sia clienti che persone del Gruppo. In tale ambito, tra le principali iniziative si evidenziano l'evoluzione delle survey per consentire completo e facile accesso a persone ipovedenti e l'implementazione della raccolta dei commenti vocali.

Net Promoter Score (NPS) per tipologia di clientela	2018	2019	2020	2021**
Retail*	16	20	21	21
Exclusive*	3	7	15	19
Imprese	20	11	22	20
Terzo Settore*	-	-	25	25
Agribusiness	-	-	-	14

Rilevazioni sulla clientela della Divisione Banca dei Territori. Nel 2019 è stato definito che il canale di rilevazione di riferimento è il canale telefonico; pertanto, a partire dal 2019, tutti i dati sono calcolati applicando un correttivo che consente di rendere i voti raccolti con canali diversi confrontabili con il canale telefonico.

(\*) Dal 2020, i risultati per Retail ed Exclusive si riferiscono al Modello di Servizio Privati in vigore da gennaio 2020, e sono messi a confronto con i risultati 2019 e 2018 (già pubblicati nelle relative DCNF), che corrispondevano ai segmenti Retail e Personal (entrambi a Modello di Servizio precedente). Inoltre, il dato 2020 include per la prima volta il Terzo Settore e nel Retail le rilevazioni sulle Aziende Retail.

(\*\*) Il 2021 è relativo ai soli clienti storici Intesa Sanpaolo e include per la prima volta le rilevazioni sui clienti Agribusiness, avviate a giugno 2021.

Escludendo i clienti ex UBI (sui quali sono state avviate le rilevazioni a maggio 2021), l'NPS è in crescita rispetto al 2020 sugli Exclusive, è stabile sui clienti Retail e Terzo Settore ed è in leggera diminuzione sulle Imprese.

Da maggio 2021 sono state avviate le rilevazioni sui clienti ex UBI che mostrano i seguenti risultati: Retail -9, Exclusive -13, Imprese -7, Agribusiness -16, Terzo Settore -11. I clienti ex UBI denotano un NPS inferiore rispetto ai clienti storici del Gruppo Intesa Sanpaolo a causa dei fisiologici cambiamenti legati all'integrazione, in particolare il cambio della filiale e del gestore della relazione; tuttavia, a partire dall'ultimo trimestre dell'anno, si rileva per questi clienti un'inversione di trend con NPS in miglioramento.

Durante l'anno è stato ulteriormente rafforzato il sistema di "close the loop", ovvero la chiusura del cerchio della qualità attraverso l'identificazione e la messa a terra di azioni concrete. Tra le evoluzioni si evidenziano l'individuazione dei referenti Qualità e Reclami e il potenziamento delle iniziative di ricontatto dei clienti, che consentono di rafforzare la relazione, valorizzare il dato di NPS raccolto e minimizzare il rischio di insoddisfazione e di reclamo grazie all'ascolto attivo. Infine, è stata realizzata una piattaforma che ha l'obiettivo di rendere più efficaci i processi di potenziamento continuo della qualità del servizio, monitorando in maniera puntuale gli ambiti di miglioramento individuati a partire dall'ascolto della voce dei clienti e dei collaboratori e la concreta realizzazione delle conseguenti azioni.

## IL REFERENTE QUALITÀ E RECLAMI: IL PRESIDIO DELLA QUALITÀ IN RETE

La Divisione Banca dei Territori, per diffondere più efficacemente la cultura del "cliente al centro" e la qualità del servizio offerto, ha individuato un referente Qualità e Reclami per ciascuna Direzione Regionale e per le Direzioni Agribusiness e Impact. I referenti dialogano costantemente con le filiali, aiutando la diffusione omogenea delle buone pratiche su tutto il territorio, in collaborazione con la struttura Reclami e Qualità. La loro azione favorisce l'incremento dell'NPS e un potenziale contenimento dei reclami, attraverso l'individuazione di spunti di miglioramento da condividere con la rete nell'ambito di piani di intervento mirati.

## L'ASCOLTO DEI CLIENTI GRANDI IMPRESE IN ITALIA

Anche nelle relazioni con la clientela Grandi Imprese le indagini di customer experience sono progettate ed effettuate regolarmente sulla base di quanto condiviso con le strutture responsabili di prodotti e servizi, con l'obiettivo di identificare le linee da perseguire per il miglioramento dell'offerta.

I risultati delle indagini sono costantemente condivisi con le funzioni che si occupano di gestire la relazione con la clientela che, nell'approccio con il cliente, beneficiano delle informazioni ottenute e possono agire con una maggiore consapevolezza e attenzione verso le sue necessità.

Nel corso del 2021, la Divisione IMI Corporate & Investment Banking (IMI CIB) ha progettato e realizzato le seguenti indagini:

- Indagine sulla soddisfazione del portale Inbiz e sull'adozione dei nuovi moduli di Client Journey (CJ), in particolare tesoreria, export e gestione utenze, sviluppata in più fasi, coinvolgendo circa 70 tesoreri e più di 1.200 utenti Inbiz.
- Circa 200 clienti Italia (Corporate, Global Banking & Sovereign Institutions e 52 clienti Corporate Estero) sono stati coinvolti in un progetto di ascolto qualitativo tutt'ora in corso per identificare gli investimenti e le evoluzioni dei clienti in ambito digitale, l'approccio verso il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), i bisogni digitali legati al mondo finanziario e le aspettative verso gli Istituti Finanziari in generale e IMI CIB in particolare.

- Circa 70 referenti, con ruolo di Investor Relator di aziende appartenenti al segmento STAR, sono stati coinvolti in una ricerca qualitativa online finalizzata a comprendere come la pandemia di COVID-19 ha impattato sulle loro attività, ma anche la capacità di reazione nel breve e le progettualità per il futuro. Il tasso di risposta è stato del 53,5%.
- Oltre 500 referenti aziendali nell'ambito della sostenibilità di clienti italiani e esteri sono stati invitati a partecipare a una ricerca che si propone di comprendere l'approccio e i bisogni delle aziende in merito alle tematiche ESG per offrire soluzioni in linea con il profilo aziendale e il contesto di mercato in continua evoluzione. Il tasso di risposta è stato del 16,8%.
- Circa 30 clienti sono stati intervistati telefonicamente in merito alla qualità del servizio offerto per i servizi di Commercial Acquiring, ossia i servizi inerenti al sistema dei pagamenti per le grandi aziende, con focus particolare all'assistenza "red-carpet". Il tasso di risposta è stato del 68%.
- 207 clienti sono stati coinvolti in una ricerca quantitativa online in ambito Trade Finance con l'obiettivo di valutare la soddisfazione della clientela corporate sulla gestione dell'operatività in ambito estero specialistico e transazionale. Il tasso di risposta è stato del 40%. L'indice Net Promoter Score (NPS) è pari a 51.

## L'ASCOLTO DEI CLIENTI NELLE BANCHE ESTERE

Nel 2021 la Divisione Banche Estere ha implementato un processo mensile di ascolto della clientela, coerente con la metodologia adottata dalla Capogruppo, volto a rilevare la qualità percepita dai clienti in merito al loro rapporto con la Banca, ai canali utilizzati e all'offerta di prodotti e servizi. In base alle evidenze emerse, le Banche hanno messo in atto specifiche iniziative volte a migliorare il livello di soddisfazione della clientela e nel 2021, questo progetto ha coinvolto VÚB Banka, PBZ e Banca Intesa Beograd (BIB).

Le indagini di benchmarking in CIB Bank, Banca Intesa Beograd (BIB), VÚB Banka, Intesa Sanpaolo Bank Slovenia, PBZ, Alexbank e Intesa Sanpaolo Bank Albania hanno coinvolto oltre 12.000 persone, di cui 2.400 clienti diretti. Inoltre, il programma di ascolto Instant Feedback – NPS, attivo in sette banche, ha consentito di raccogliere circa 190.000 opinioni della clientela relative ai loro momenti relazionali con la Banca.

Dal 2021 l'analisi dell'andamento dei reclami è stata estesa a tutte le controllate della Divisione. Per quanto riguarda la clientela PMI, nel 2021 sono state svolte indagini di Customer Satisfaction, sia interne che di benchmarking in CIB Bank, BIB e Intesa Sanpaolo Bank Albania, che hanno coinvolto oltre 3.700 imprese. Tra i maggiori punti di forza sono stati indicati la qualità del servizio, la capacità di ascolto del personale e la proattività nel proporre le soluzioni.

## L'ASCOLTO DEI CLIENTI NELLA DIVISIONE INSURANCE

Il sistema di rilevazione della Customer Satisfaction della Divisione Insurance coinvolge su base volontaria tutte le chiamate ricevute dal Servizio Clienti di Intesa Sanpaolo Vita e Intesa Sanpaolo Assicura tramite un questionario di due domande per la valutazione del Servizio. Nel corso dell'anno l'indagine sui clienti a valle delle telefonate con il Servizio Clienti ha ottenuto buoni risultati. In particolare, su una scala da 1 a 5, il voto medio è stato 4,3 nella soddisfazione generale e 4,3 nella gestione della chiamata.

L'iniziativa si affianca a quella già attiva per i clienti del business Danni che nel 2021 hanno espresso un livello di soddisfazione significativo; in particolare, su una scala da 0 a 10 i voti medi raccolti sono stati i seguenti: 8,9 per la richiesta di assistenza stradale; 8,6 per la gestione dei sinistri RC auto; 8,8 per la gestione dei sinistri Corpi Veicoli Terrestri (CVT); 7,9 per la richiesta di Assistenza in casa e 8,2 per la gestione dei Sinistri Casa.

## L'ASCOLTO DEI CLIENTI IN FIDEURAM - INTESA SANPAOLO PRIVATE BANKING

Nel 2021 è stata effettuata un'indagine di Customer Satisfaction della Divisione Private Banking sulle Reti Fideuram e Sanpaolo Invest e sulla Rete Intesa Sanpaolo Private Banking, che ha tenuto conto delle peculiarità distintive dei due modelli di servizio.

L'indagine ha consentito di approfondire aspetti quali i diversi punti di contatto con il cliente tra cui la relazione con il Private Banker, l'assistenza alla clientela e i servizi online. All'indagine hanno risposto 30.589 clienti (21.582 per la Rete Fideuram, 5.876 per la Rete Sanpaolo Invest e 3.131 per la Rete Intesa Sanpaolo Private Banking). I risultati hanno confermato un'elevata soddisfazione dei clienti per tutte e tre le Reti: il rapporto con il Private Banker risulta sempre uno degli elementi fondamentali per l'apprezzamento del servizio offerto; in particolare i clienti ne riconoscono la disponibilità, la preparazione, la capacità di proporre soluzioni, unite alla sua cortesia.

Dall'indagine condotta sono emersi i seguenti aspetti:

- Reti Fideuram e Sanpaolo Invest: nell'attuale contesto, si rafforza ulteriormente l'apprezzamento per la solidità e l'affidabilità, per l'appartenenza a un grande Gruppo, per la multicanalità, per la presenza dei migliori professionisti e l'attenzione alle esigenze dei clienti. Tra gli strumenti di maggior valore nel rapporto con la

Banca, i clienti indicano la consulenza finanziaria e patrimoniale ma anche l'online banking. Nel 2021 l'NPS è pari a 69 e il Customer Satisfaction Index (CSI) è pari a 8,5.

- Rete di Intesa Sanpaolo Private Banking: oltre all'appartenenza ad un grande gruppo, continuano ad essere molto apprezzate la professionalità dei banker e del personale di filiale, la comprensione delle esigenze dei clienti, la capacità di farli sentire privilegiati, nonché l'attenzione alla privacy e l'attitudine ad anticipare le criticità. Nel 2021 l'NPS è pari a 66 e il CSI è pari a 8,6.

### RILEVAZIONE SUI PRODOTTI ESG NEI CLIENTI DELLA DIVISIONE PRIVATE BANKING

Nei questionari di customer satisfaction rivolti ai clienti della Divisione Private Banking si è colta l'occasione per porre alcune domande dedicate alle tematiche relative agli investimenti sostenibili (Environmental, Social, Governance e Sustainable and Responsible Investment) al fine di indagare la conoscenza dei clienti e la propensione ad investire il patrimonio in prodotti con caratteristiche ESG.

Per quanto riguarda i clienti delle Reti Fideuram e Sanpaolo Invest dall'indagine emerge che le tematiche ESG sono conosciute da oltre il 60% dei clienti e il 45% di essi ritiene che gli investimenti ESG creino valore per sé stessi e per la comunità e l'ambiente, confermando il dato dello scorso anno. La percentuale sale al 59% e al 61% se si considerano rispettivamente la fascia di clienti private e la fascia di clienti con un profilo di rischio aggressivo o dinamico. In aggiunta, il 40% (31% nel 2020) dei clienti è disponibile ad investire più del 30% del proprio patrimonio in prodotti sostenibili.

Relativamente ai clienti Intesa Sanpaolo Private Banking emerge che tali tipologie di investimenti sono conosciute da oltre il 50% dei clienti coinvolti, che il 36% ne possiede già in portafoglio (27% nel 2020), e che oltre il 64% del campione, a parità di rendimento, preferirebbe investire in strumenti ESG/RSI.

### LA GESTIONE DEI RECLAMI

Il Gruppo Intesa Sanpaolo è impegnato in un dialogo costante con la propria clientela per mantenere la relazione su un livello di eccellenza. L'attenta e tempestiva gestione dei reclami e delle altre istanze con le quali i clienti manifestano insoddisfazione ha un'importanza fondamentale per consolidare il rapporto fiduciario e indirizzare situazioni di criticità.

Le normative emanate dalle competenti Autorità di vigilanza prevedono, nell'ordinamento italiano, specifici adempimenti informativi da parte della Funzione di Compliance, con lo scopo di riferire agli Organi aziendali e alle autorità, con periodicità almeno annuale, sulla situazione complessiva dei reclami ricevuti, nonché sull'adeguatezza delle procedure e delle soluzioni organizzative adottate.

L'impianto normativo, procedurale e organizzativo adottato dal Gruppo è definito dalle Linee Guida per la gestione dei reclami, degli esposti ad Autorità di vigilanza e dei ricorsi ad Organismi di risoluzione alternativa delle controversie emanate dal Consiglio di Amministrazione della Banca il 5 luglio 2016 e aggiornate a ottobre 2021.

Nel 2021 sono state registrate complessivamente 146.575 istanze<sup>1</sup> a livello di Gruppo suddivise come segue:

- Divisione Banca dei Territori: il 2021 è stato caratterizzato, fra l'altro, dall'integrazione di UBI Banca in Intesa Sanpaolo. Ciò ha determinato reclami (2.798) inerenti, in particolare, a tematiche organizzative e di processo conseguenti alla migrazione dei rapporti. Tali istanze, concentrate nei primi mesi dell'esercizio, sono state oggetto di costante monitoraggio da parte del Progetto di integrazione al fine di individuare azioni correttive. Le istanze registrate sono state complessivamente 81.972 (in diminuzione del 13% rispetto al 2020) di cui 63.930 relative a Banche e Società del Gruppo<sup>2</sup> (-3% rispetto al 2020), 9.313 presentate a Prestitalia (-33%) e 8.729 presentate da ex clienti di Accedo (-38%). La diminuzione è riconducibile al progressivo ridursi delle istanze correlate all'emergenza COVID-19 e all'esaurirsi delle istanze relative alla tardiva/mancata evasione di richieste di documentazione finalizzate all'adesione al Fondo Indennizzo Risparmiatori (FIR) per il risarcimento dei danni conseguenti a investimenti in titoli emessi dalle ex Banche Venete. Aumentano le istanze relative, più in generale, alla qualità del servizio reso alla clientela, alle frodi sui sistemi di pagamento e a malfunzionamenti del sito e dell'APP. Per quanto attiene infine alla gestione dei reclami riferiti alla cessione del quinto dello stipendio/pensione (Prestitalia ed ex Accedo), la diminuzione è riconducibile agli adeguamenti effettuati alle procedure di estinzione anticipata di tale tipologia di finanziamento, in coerenza con l'indirizzo consolidatosi a seguito della sentenza della Corte di Giustizia dell'Unione Europea del settembre 2019 (cd 'sentenza Lexitor') in materia di restituzione degli oneri up-front, sostenuti al momento della stipula del contratto. Nel corso del 2021 è stato definito l'esito di 60.087 reclami e reiterazioni, di cui 17.352 hanno trovato accoglimento e, fra questi, 2.958 hanno comportato esborsi; inoltre, hanno comportato esborsi 2.764 reclami e reiterazioni riferiti alla pregressa attività di Accedo e 2.856 riferiti a Prestitalia. Escludendo le istanze presentate da ex clienti di Accedo e clienti di Prestitalia, che a fronte dell'estinzione anticipata di finanziamenti con cessione del quinto dello stipendio reclamano la restituzione pro-quota di commissioni e/o oneri pagati al momento dell'erogazione, si riportano di seguito i reclami e le reiterazioni

<sup>1</sup> Le istanze comprendono i reclami e la loro eventuale reiterazione (ricorsi della clientela), i ricorsi ad Organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie (ricorsi ad A.D.R.) e le richieste di chiarimenti formulate dalle autorità di vigilanza a fronte di esposti della clientela (esposti).

<sup>2</sup> Banche e Società della Divisione Banca dei Territori (Intesa Sanpaolo, Intesa Sanpaolo Provis, Banca5).

presentati per le diverse categorie di prodotto/servizio:

- sistemi di pagamento: 20.984 istanze (+2%), di cui 17.883 reclami e reiterazioni, prevalentemente relativi agli esiti delle richieste di disconoscimento di operazioni effettuate con carte di pagamento o tramite i servizi di internet banking, oltre che a errori o ritardi nell'esecuzione di operazioni;
  - tematiche organizzative e gestione e funzionalità dei siti internet: 18.785 istanze (+8%), di cui 18.358 reclami e reiterazioni. Tale crescita, non più determinata dagli effetti direttamente correlati all'emergenza sanitaria, è da ricondurre principalmente ad alcune criticità di natura organizzativa, già emerse negli anni precedenti ed amplificatesi in corso d'esercizio, essenzialmente inerenti alle difficoltà di contatto con la Banca lamentate dalla clientela ed al malfunzionamento del sito e della APP;
  - finanziamenti: 13.706 istanze (-11%), di cui 12.603 reclami e reiterazioni. La diminuzione è riconducibile al progressivo ridursi delle istanze correlate all'emergenza sanitaria (604 reclami e reiterazioni rispetto ai 2.841 del 2020);
  - conti correnti, depositi e dossier titoli: 6.505 istanze (-3%), di cui 6.157 reclami e reiterazioni, motivati da errori o ritardi nell'esecuzione delle operazioni, in gran parte riferiti alla ritardata o mancata estinzione dei rapporti, condizioni economiche e loro applicazione, difetti di comunicazione da parte della Banca;
  - prodotti assicurativi: 2.497 istanze (-10%), di cui 2.436 reclami e reiterazioni; le motivazioni prevalenti riguardano errori o ritardi nell'esecuzione delle operazioni e difetti di comunicazione;
  - servizi di investimento: 1.453 istanze (-48%), di cui 1.316 reclami e reiterazioni. La diminuzione è per lo più dovuta al progressivo esaurirsi delle istanze relative alla tardiva/mancata evasione di richieste di documentazione finalizzate all'adesione al Fondo Indennizzo Risparmiatori (FIR) per il risarcimento dei danni conseguenti a investimenti in titoli emessi dalle ex Banche Venete; i reclami della clientela contestano principalmente errori e anomalie su operazioni di compravendita di strumenti finanziari, ritardi nel trasferimento di titoli presso altri intermediari, e insoddisfazione per il rendimento dei prodotti finanziari.
- Divisione IMI Corporate & Investment Banking: il numero di istanze si conferma contenuto in ragione della tipologia di operatività svolta e di clientela servita, con 548 istanze ricevute dalle entità estere (535 su Banca Intesa – Federazione Russa, 8 di Filiali estere e 5 su Intesa Sanpaolo Bank Luxembourg). Nel corso del 2021 sono state evase 549 istanze, di cui 316 accolte e, fra queste, 6 con esborso.
  - Divisione Private Banking: sono state registrate complessivamente 4.410 istanze, con un incremento pari al 18%. La maggior parte delle istanze è riconducibile ad errori di esecuzione di ordini dovuti a malfunzionamenti del nuovo sito 'Alfabeto'; a lamentele relative a frodi su bonifici e carte di pagamento, a errori o ritardi nella chiusura o nel trasferimento di conti correnti e dossier titoli, nella liquidazione di polizze. Nel corso del 2021 è stato definito l'esito di 4.132 reclami e reiterazioni, di cui 1.927 hanno trovato accoglimento e, fra questi, 294 hanno comportato esborsi.
  - International Subsidiary Banks: sono state complessivamente registrate 48.202 istanze, con una diminuzione del 6%. Le doglianze si concentrano principalmente su cinque società (VÚB Banka, Privredna Banka Zagreb, Banca Intesa Beograd, CIB Bank e PBZ Card) che hanno registrato il 94% delle istanze della Divisione e sono riferite principalmente a frodi e/o disservizi sui sistemi di pagamento. Nel corso del 2021 sono state evase 49.285 istanze, di cui 23.047 hanno trovato accoglimento e, fra queste, 4.675 hanno comportato esborsi.
  - Divisione Insurance: sono state registrate 11.233 istanze, (+10% rispetto al 2020); il perimetro di riferimento della rilevazione dei reclami è stato ampliato rispetto al 2020, comprendendo anche le nuove Compagnie entrate nel perimetro della Divisione nel 2021. A perimetro omogeneo, si evidenzerebbe un incremento pari a quasi l'1%. Le istanze complessivamente registrate dalle Compagnie del comparto Vita sono sostanzialmente in linea con l'anno precedente; a perimetro omogeneo, escludendo le nuove Compagnie in perimetro, la dinamica dei reclami evidenzerebbe un decremento del 24%, focalizzato soprattutto sull'area liquidativa, che nel 2020 aveva registrato un incremento di reclami in ragione dei ritardi nella raccolta della documentazione relativa ai sinistri registrati nel periodo di emergenza Covid-19 e dell'andamento dei mercati finanziari che avevano influenzato negativamente i valori di liquidazione delle polizze a carattere finanziario. Le istanze complessivamente registrate dalle Compagnie del Comparto Danni evidenziano una crescita del 2%; Intesa Sanpaolo Assicura registra comunque un decremento del 9%, grazie alla diminuzione delle lamentele relative alle garanzie motor e a interventi migliorativi apportati all'area amministrativa a liquidativa. Infine, Intesa Sanpaolo RBM Salute registra una crescita del 20% rispetto al 2020, relativa al costante e progressivo incremento delle doglianze degli assicurati del Fondo Metasalute e del numero dei sinistri dopo la prima fase pandemica, circostanza che ha inciso fortemente sulla frequenza di contatto dell'assicurato con la Compagnia, nonché all'effetto risonanza, presso gli assicurati, riconducibile alla sanzione comminata da AGCM a luglio 2021. Nell'anno sono state evase 10.873 istanze, di cui 2.994 hanno trovato accoglimento; tra queste 215 hanno comportato esborsi.
  - Divisione Asset Management: sono state registrate 210 istanze, con una diminuzione del 23%, prevalentemente riconducibile al contenimento degli effetti della pandemia da Covid-19 che nel 2020 aveva fatto registrare un incremento dei reclami in ragione della volatilità dei mercati. Le contestazioni hanno riguardato principalmente l'operatività di Eurizon Capital SGR e in particolare la gestione collettiva del risparmio. Nel 2021 sono state evase 201 istanze, di cui 7 accolte con un esborso.

## TUTELA DEL CLIENTE E VENDITA RESPONSABILE

### TRASPARENZA VERSO I CLIENTI

Intesa Sanpaolo rende chiara e comprensibile l'esposizione delle informazioni destinate al cliente in tutte le fasi della relazione con la Banca, attraverso semplicità del linguaggio, informative trasparenti e l'allineamento delle condizioni all'interno dei diversi documenti riferiti ad uno stesso prodotto/servizio. I principali documenti dell'offerta, redatti secondo requisiti di chiarezza e comprensibilità, sono presenti, oltre che in filiale, anche sul sito internet della Banca, nella sezione Trasparenza bancaria  $\neq$  in particolare, con riferimento ai Fogli Informativi dei prodotti e dei servizi, alle Guide specifiche e ai Documenti informativi delle condizioni offerte alla generalità della clientela.

### INVESTIMENTI: IL SERVIZIO DI CONSULENZA

Nell'ambito degli investimenti Intesa Sanpaolo offre ai clienti il più alto livello di tutela con il servizio di consulenza. Rispetto a operazioni relative a prodotti finanziari o servizi di investimento sono formulate raccomandazioni personalizzate coerenti con il profilo finanziario del cliente stesso. In tal senso è pienamente operativo un impianto di Regole specifiche alle quali il personale della Banca deve fare riferimento. Dall'entrata in vigore della Direttiva MiFID II e dei Regolamenti europei in tema di protezione degli investitori<sup>1</sup>, le Regole sono state rafforzate al fine di poter offrire un più alto livello di tutela agli investitori e maggiore trasparenza delle negoziazioni sui mercati degli strumenti finanziari. In particolare, Intesa Sanpaolo ha introdotto nuovi adempimenti in termini di governo degli strumenti finanziari, requisiti di conoscenza e competenza del personale preposto alla prestazione dei servizi di investimento e informativa ex ante ed ex post su costi, oneri e incentivi dei prodotti e servizi offerti.

Tra i progetti in ambito consulenza, Valore Insieme rappresenta un'offerta di consulenza globale erogata dai gestori in filiale avvalendosi di un'innovativa piattaforma di relazione che fornisce un supporto consulenziale evoluto e personalizzato in tutte le fasi di costruzione, protezione e trasmissione dell'intero patrimonio, anche attraverso prodotti di investimento dedicati. È un servizio rivolto a chi cerca un rapporto esclusivo che unisca una piattaforma innovativa al supporto professionale e continuo di un gestore dedicato.

### IL PROCESSO DI COMPLIANCE CLEARING SU NUOVI PRODOTTI E SERVIZI

I nuovi prodotti e servizi e le loro successive variazioni sono assoggettati al processo di Product Governance con il coinvolgimento delle varie strutture della Banca al fine di valutare tutte le caratteristiche del prodotto e indentificarne con chiarezza la platea a cui esso è destinato con un obiettivo di tutela per il cliente. Tale processo è costantemente oggetto di verifica da parte della Funzione Compliance per garantire il rispetto sostanziale e formale della normativa interna ed esterna e delle valutazioni sottostanti. Il processo di Product Governance permette di gestire con chiarezza le singole fasi che prevedono il concept, lo sviluppo, il clearing, l'approvazione ed il monitoraggio dei prodotti o servizi analizzati. Ogni attività vede la partecipazione di più strutture al fine di valutare le caratteristiche dei singoli prodotti e servizi, sia realizzati dalla Banca sia da produttori terzi, come richiesto dalla normativa<sup>2</sup>. I prodotti e servizi sono poi soggetti ad un periodico monitoraggio post-vendita al fine di valutarne la rispondenza nel tempo rispetto ai parametri di target market predefiniti e alle caratteristiche della clientela di riferimento.

Le valutazioni di conformità, comunque all'interno delle valutazioni di Product Governance, sono condotte nel rispetto dei principi di correttezza e tutela dell'interesse dei clienti e attengono anche alla qualità dell'informativa fornita, alla coerenza dei servizi, dei prodotti o delle operazioni con le esigenze e le caratteristiche della clientela alla quale sono indirizzati.

L'intero processo è normato da Linee guida interne e da specifiche guide di processo di cui la Banca si è dotata, nelle quali sono identificate nel dettaglio attività e strutture coinvolte. Per gestire l'intero processo, la Banca si è dotata di uno strumento informatico al fine di: standardizzare le informazioni dei prodotti o servizi, archiviare la documentazione in un repository unico e tracciare il processo decisionale, garantendo così un rafforzamento dei presidi di controllo.

<sup>1</sup> Direttiva 2014/65/UE (cd. MiFID II), Regolamento 2014/600/UE (cd. MiFIR) e Regolamento 2014/1286/UE (cd. PRIIPs).

<sup>2</sup> Banca d'Italia – integrazione nel 2019 delle Istruzioni di vigilanza in materia di 'Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari' con specifiche previsioni in materia di product governance; IVASS - Lettera "Direttiva UE 2016/97 sulla distribuzione assicurativa e orientamenti preparatori EIOPA sui presidi in materia di governo e controllo del prodotto da parte delle imprese di assicurazione e dei distributori di Prodotti assicurativi" del 4 settembre 2017 e Regolamento 45 recante disposizioni in materia di requisiti di governo e controllo dei prodotti assicurativi in vigore dal 31 marzo 2021; Consob - Reg. Intermediari, modificato dalla Delibera 21466 in vigore dal 31 marzo 2021.

## DIALOGO CON LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

Intesa Sanpaolo ha avviato da tempo un dialogo aperto e costruttivo con tutte le Associazioni dei Consumatori appartenenti al Consiglio Nazionale Consumatori Utenti (Ministero Sviluppo Economico) e rappresentative a livello nazionale. In tale contesto ha rinnovato a luglio 2021 l'Accordo Quadro "Innoviamo le Relazioni 2.0" che prevede la formazione di 3 tavoli di confronto permanenti sulle tematiche di maggiore interesse: Prodotti e Servizi, Educazione bancaria-assicurativa e Rapporti territoriali; Normativa, Authority-Assistenza clienti e Conciliazione; Educational e Sostenibilità-Impact. Nel corso del 2021 sono stati svolti 4 tavoli tematici aventi ad oggetto: i Prodotti e servizi (superbonus); l'Assistenza clienti (frodì); il Rinnovo dell'Accordo Quadro 2021/2023; la Conciliazione.

Inoltre, nell'ottica di sviluppare ulteriormente la collaborazione con le Associazioni dei Consumatori, sono stati avviati incontri con i delegati regionali di Valle d'Aosta, Liguria, Veneto, Marche, Umbria, Abruzzo, Puglia, Calabria, Sicilia. Nel 2021 le iniziative formative del Progetto "Mettere in comune competenze" hanno visto la realizzazione di 6 webinar con i delegati nazionali delle Associazioni, mentre a carattere territoriale sono stati svolti ulteriori 7 webinar che hanno coinvolto i rappresentanti regionali delle Associazioni del Sud Italia.

Intesa Sanpaolo è inoltre socio e componente del Direttivo di Consumers' Forum, un'associazione indipendente di cui fanno parte le più importanti Associazioni dei Consumatori, numerose Imprese Industriali e di servizi e le loro Associazioni di categoria e le Istituzioni.

Nel corso dell'anno sono proseguite le attività di Conciliazione permanente quale strumento di risoluzione extragiudiziale adottato e gestito insieme alle Associazioni dei Consumatori. Nel 2021 sono pervenute 189 domande di conciliazione permanente.

## SALUTE E SICUREZZA DEL CLIENTE

Il Gruppo Intesa Sanpaolo in tutte le sedi e nelle filiali tutela la salute e sicurezza di tutte le persone che vi operano e transitano implementando regole operative e misure tecnologiche di sicurezza, supportate da strumenti informativi e di diffusione della cultura in materia. Durante l'emergenza sanitaria, il Gruppo ha garantito il servizio per la clientela grazie alle filiali aperte (quasi il 100%) con operatività piena; è stato introdotto il contingentamento degli ingressi, il ricevimento su appuntamento, la definizione delle operazioni essenziali da poter svolgere in presenza e l'estensione della multicanalità.

## SICUREZZA FISICA

Nell'ambito del presidio della salute e della sicurezza delle persone, la gestione del rischio di sicurezza fisica riveste fondamentale importanza per la tutela dell'integrità fisica delle persone, siano esse persone del Gruppo, clienti o fornitori.

A tal fine la Funzione Corporate and Physical Security opera in modalità diretta per le Società del perimetro Italia secondo un modello di gestione accentrato, o fornendo indirizzi e supporto alle Società che operano in base a un modello di gestione decentrato. Il presidio è basato sull'analisi del contesto di rischio in cui opera il Gruppo, condotta secondo metodologie e prassi consolidate a livello internazionale, e nello studio dell'evoluzione dei rischi e delle minacce in ottica prospettica. A seguito di tali valutazioni Corporate and Physical Security provvede ad aggiornare o a definire nuove strategie di difesa e le correlate contromisure di tipo formativo, organizzativo, tecnologico o umano metodologico. Inoltre, definisce i requisiti funzionali dei sistemi di sicurezza fisica e ne verifica l'efficacia nella mitigazione dei rischi; gestisce le segnalazioni di allarme che pervengono alla Control Room, per la loro verifica e l'attivazione delle azioni conseguenti.

Il ruolo di indirizzo e coordinamento funzionale per le Banche Estere è avviato con meccanismi di raccordo operativo con le Funzioni Decentrate di Security delle Banche della Divisione International Subsidiary Banks, in coerenza con quanto disposto dalle Linee Guida di Sicurezza Fisica per Il Gruppo Intesa Sanpaolo.

Per quanto riguarda la sicurezza degli spostamenti verso paesi esteri del Personale del Gruppo perimetro Italia, nel corso del 2021 sono state consolidate le iniziative in ambito Travel Security. È infatti operativo un sistema a supporto di questa mobilità e per l'analisi dei livelli di rischio Paese, attraverso l'adozione di metodologie appropriate. Inoltre, è attivo un monitoraggio costante dei viaggiatori all'estero e/o degli espatriati del Gruppo, al fine di mitigare eventuali incidenti e/o emergenze, anche con il supporto di Partner qualificati.

Relativamente ai rischi connessi ai reati di tipo predatorio, prosegue l'attività di analisi e misurazione dei rischi rapina e furto così come la verifica in loco del livello di protezione dei siti più esposti. Nel 2021 in Italia si è verificato 1 evento portato a termine e 3 tentativi di rapina, a fronte di 7 eventi portati a termine nel 2020, tenuto conto anche degli eventi ex UBI, e 4 tentativi. Anche per l'anno 2021 si conferma una riduzione degli eventi, del 64% rispetto al 2020. Per il rischio furto che generalmente, a differenza delle rapine, non impatta sulla salute e sicurezza delle persone, si sono registrati in corso d'anno 15 eventi di attacco alle macchine ATM (5 consumati e 10 tentati). Si segnala inoltre il crescente fenomeno degli attacchi alle apparecchiature ATM che

integrano tecniche di tipo fisico e informatico, nei confronti dei quali continua l'attività di rilevazione e contrasto. Altro ambito di presidio del rischio di attacco all'incolumità fisica dei collaboratori è costituito dagli accadimenti di tipo aggressivo, non a scopo predatorio, concretizzatisi ai danni delle persone del Gruppo. Il trend del fenomeno è in crescita nel corso degli ultimi anni. Il Gruppo Intesa Sanpaolo ha avviato già da tempo azioni di rilevazione, analisi e contenimento. Il fenomeno è sotto osservazione anche da parte di ABI, per la sua crescita nel comparto dei servizi finanziari, nelle attività che prevedono il contatto con la clientela. Nel 2021 sono stati registrati 240 casi di aggressione (di cui 21 di tipo fisico, gli altri verbali), a fronte di 262 (di cui 19 di tipo fisico) nel 2020. Le azioni di mitigazione, potenziate nel corso del 2021, sono costituite dalla formazione rivolta al personale esposto al rischio e deputato alla gestione degli eventi, e alla rilevazione e gestione degli eventi stessi (indagini, supporto psicologico, azione legale) con il contributo della Divisione Banca dei Territori, delle Direzioni Centrali di Tutela Aziendale e del Legale e Contenzioso.

Nel 2021 le attività condotte da Corporate and Physical Security sono continuate anche in presenza delle limitazioni imposte dalla pandemia, proseguendo sia fisicamente attraverso sopralluoghi con assessment e analisi specifiche nei locali della Banca, sia da remoto attraverso l'utilizzo dei "data lake" del Gruppo e con interviste ai responsabili delle Strutture. In entrambi i casi la metodologia utilizzata si fonda sulla norma ISO 31000:2018, con l'obiettivo di prevenzione, per ridurre la probabilità di rapine e furti, e protezione, per ridurre l'impatto.