



Qualità del servizio e
soddisfazione del cliente



Qualità del servizio e soddisfazione del cliente

I TEMI RILEVANTI

| | |
|---|-----|
| Qualità del servizio | 117 |
| Tutela del cliente e vendita responsabile | 122 |
| Salute e sicurezza del cliente | 123 |

LA RILEVANZA DEI TEMI E I PRINCIPALI IMPATTI

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, massimizzandone la soddisfazione e riducendo la probabilità e rilevanza di reclami e contenziosi. 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 2023 | Obiettivi al 2025 |
|--|---|---|---|
| Qualità del servizio e soddisfazione del cliente | Net Promoter Score(*) | NPS Retail: 28; NPS Exclusive: 22 NPS Imprese: 22; NPS Terzo Settore: 31; NPS Agribusiness: 18. Nel 2023, l'indagine è il risultato di circa 590.000 rilevazioni su clienti Retail, 111.000 rilevazioni su clienti Exclusive, 65.000 rilevazioni su clienti Imprese, 11.000 rilevazioni su clienti Terzo Settore e 17.000 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: 36 gg (vs NR 60 gg); Prodotti e servizi assicurativi: 21 gg (vs NR 45 gg); Servizi di pagamento: 10 gg di calendario (vs NR 15 gg lavorativi); Ordinari: 17 gg (vs NR 60 gg) | Mantenimento di elevati livelli di performance nell'ascolto dei clienti |
| | Numero di rapine | 4 (12 nel 2022) | Attenzione continua alla sicurezza del cliente e delle persone del Gruppo |

* 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.

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 basate sull'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. A conferma della costante attenzione verso tali tematiche, a novembre 2022 il Consiglio di Amministrazione ha approvato le Linee Guida di Corporate and Physical Security per il Gruppo Intesa Sanpaolo, aggiornando e integrando la precedente versione.

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 tramite i vari 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 BUSINESS IN ITALIA

La Divisione Banca dei Territori (BdT) ha sviluppato un articolato ed estensivo sistema di ascolto del cliente che è in grado di identificare fattori di soddisfazione e insoddisfazione, 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, e-mail, app o Internet Banking sui clienti Privati, Aziende Retail, Imprese, Terzo Settore e Agribusiness.

Il sistema di ascolto si è ulteriormente evoluto nel corso del 2023:

- per l'NPS, efficientando l'infrastruttura tecnologica che gestisce l'estrazione dei campioni di clienti Privati e Aziende Retail da coinvolgere nell'indagine;
- per l'INS della Filiale Digitale, affiancando alle rilevazioni esistenti una nuova indagine che misura la soddisfazione dei clienti post risoluzione anomalie su Internet banking e App;
- per l'INS dei canali digitali, continuando l'attivazione di nuovi punti di contatto per la rilevazione dei customer feedback.

Nel corso del 2023 è stato avviato il sistema di rilevazione della Qualità per Isybank, la nuova banca digitale, attivando 33 punti di contatto per raccogliere i feedback dei clienti sul processo di apertura conto e sulle operazioni in self.

Complessivamente, a livello di Divisione, nel corso del 2023 sono stati raccolti circa 2,2 milioni di feedback dalla clientela; in particolare, si riportano di seguito le risultanze delle survey NPS.

| Net Promoter Score (NPS) per tipologia di clientela | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|------|------|------|
| Retail | 16 | 22 | 28 |
| Exclusive | 14 | 16 | 22 |
| Imprese | 13 | 17 | 22 |
| Terzo Settore | 19 | 23 | 31 |
| Agribusiness | 8 | 17 | 18 |

Rilevazioni sulla clientela della Divisione Banca dei Territori.

I trend dell'NPS risulta in crescita nel corso del 2023 per tutti i Territori Commerciali (Retail ed Esclusive +6, Imprese +5, Terzo Settore +8, Agribusiness +1), confermando l'importanza della cura della relazione e dell'attenzione verso i clienti, che hanno consentito di ottenere risultati di soddisfazione superiori a quelli rilevati nell'anno precedente.

INNOVAZIONE E CRESCITA NPS

Nel 2023 è stato rilasciato il nuovo portale "Customer Experience in Filiale", che consente alla rete di accedere ad un quadro di sintesi della qualità ed è progettato per dare supporto nel complesso lavoro di gestione delle relazioni con i clienti. La "Customer Experience in Filiale" offre una vista sintetica, completa e tempestiva della qualità percepita dai clienti nelle loro interazioni con le Filiali, per individuare le aree di miglioramento e definire piani d'azione sempre più accurati.

Il portale è già disponibile per tutte le Aree e le Filiali dei Territori Commerciali Retail ed Esclusive della Divisione Banca dei Territori e sarà esteso nei primi mesi del 2024 ai Territori Commerciali Imprese, Agribusiness, Impact e alla Filiale Digitale.

Parallelamente è stato avviato il Programma Crescita NPS, un piano di azioni identificate dalla rete con il costante presidio del referente Qualità e Reclami delle singole Direzioni, che ha l'obiettivo di stimolare le buone pratiche volte ad accogliere e anticipare le aspettative dei clienti, migliorando la loro percezione del servizio offerto.

Nel corso del 2023 è stato ulteriormente rafforzato il sistema di "close the loop", ovvero la chiusura del cerchio della qualità, estendendo a ulteriori segmenti della clientela business le iniziative di ricontatto da parte dei gestori di filiale nei confronti di coloro che ne hanno espresso il desiderio rispondendo all'indagine NPS. Tali iniziative consentono di rafforzare la relazione, valorizzare il dato di NPS raccolto e minimizzare il rischio di insoddisfazione grazie all'ascolto attivo.

Sono state inoltre analizzate circa 137mila risposte relative a questionari inviati alle persone del Gruppo della Divisione BdT, al fine di migliorare il dialogo, la collaborazione interna e gli strumenti di lavoro che utilizzano tutti i giorni. In particolare, è proseguito il Programma Quality4Network, che rileva la soddisfazione sui servizi forniti dalle strutture centrali alla Rete, con l'obiettivo di migliorarne la qualità e rendere più semplice le attività quotidiane delle persone del Gruppo a contatto con la clientela.

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 di relazione 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 2023, la Divisione IMI Corporate & Investment Banking ha progettato e realizzato le seguenti indagini che hanno coinvolto:

- 70 referenti, con ruolo di Investor Relator di aziende appartenenti al segmento STAR, in una ricerca qualitativa on-line finalizzata a comprendere i rischi e le opportunità che le aziende intravedono in uno scenario caratterizzato da alta inflazione e da un rallentamento della domanda. Il tasso di risposta è stato del 56% circa;
- 93 clienti in una indagine telefonica in merito alla qualità del servizio offerto per i servizi di Commercial Acquiring. In particolare, sono stati indagati i seguenti ambiti: attivazione del servizio, assistenza post-vendita, operatività quotidiana, gestione dei disservizi, Net Promoter Score. Il tasso di risposta è stato del 73%;
- 16 clienti in un progetto di ascolto strutturato per esplorare l'interesse delle aziende nei confronti dei prodotti di transaction banking collegati a tematiche e KPI ESG. Il tasso di risposta è stato del 75%.

L'ASCOLTO DEI CLIENTI NELLE BANCHE ESTERE

Nel 2023 la Divisione Banche Estere ha portato avanti il processo mensile di ascolto della clientela, coerente con la metodologia adottata dalla Capogruppo e volto a rilevare la qualità percepita dai clienti sul loro rapporto con la Banca, sui canali utilizzati e sull'offerta di prodotti e servizi. In base alle evidenze emerse, le Banche stanno implementando specifiche iniziative volte a migliorare il livello di soddisfazione della clientela, tra le quali un maggiore dialogo con i clienti da parte dei gestori e una maggiore spinta all'utilizzo dei canali digitali per le transazioni. Nel 2023 queste iniziative hanno continuato a coinvolgere VÚB Banka, PBZ, Banca Intesa Beograd (BIB), CIB Bank e sono state estese ad Intesa Sanpaolo Bank Slovenia (ISP Slovenia), BiH e Intesa Sanpaolo Bank Albania (ISP Albania).

Le indagini di benchmarking in CIB Bank, BIB, VÚB Banka, ISP Slovenia, PBZ, Alexbank e ISP Albania hanno coinvolto complessivamente oltre 14.300 intervistati, di cui circa 3.500 clienti delle Banche Estere del Gruppo interessate da tali survey. Inoltre, il programma di ascolto Instant Feedback – Net Promoter Score (NPS), attivo in cinque banche della Divisione, ha consentito di raccogliere circa 185.000 opinioni della clientela, relative alle loro esperienze di contatto con la Banca.

Prosegue l'analisi dell'andamento dei reclami su tutte le controllate della Divisione, ad eccezione di Pravex Bank, a causa della situazione contingente. Per quanto riguarda la clientela Small Business (ambito retail), nel 2023 in VÚB Banka, PBZ, BIB e CIB Bank è continuato il processo trimestrale di ascolto, che ha consentito di raccogliere circa 10.500 opinioni della clientela.

Per quanto riguarda l'ambito Corporate, nel 2023 il perimetro delle banche coinvolte dalle due tipologie di rilevazione sopra menzionate è stato esteso a sette banche: VÚB Banka, CIB Bank, PBZ, BIB, ISP Slovenia, ISP Albania e Intesa Sanpaolo Bank Romania, quest'ultima inserita nel corso del 2023. Le indagini hanno coinvolto complessivamente circa 3.100 clienti.

Tra i maggiori punti di forza emersi si evidenziano: la qualità del servizio di consulenza, la capacità di ascolto del personale, la proattività nel trovare soluzioni ai bisogni dei clienti e la stabilità garantita dei canali online.

L'ASCOLTO DEI CLIENTI DEL GRUPPO ASSICURATIVO

Il sistema di rilevazione della Customer Satisfaction del Gruppo Assicurativo 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 4,2 per le chiamate ricevute dal Servizio Clienti di Intesa Sanpaolo Vita e 4,3 per le chiamate ricevute dal Servizio Clienti di Intesa Sanpaolo Assicura, sia nella soddisfazione generale sia nella gestione della chiamata.

L'iniziativa si affianca a quella già attiva per i soli clienti di Intesa Sanpaolo Assicura che nel 2023 hanno espresso un livello di soddisfazione significativo; in particolare, su una scala da 0 a 10, i voti medi raccolti sono stati i seguenti: 9,0 per la richiesta di assistenza stradale; 8,4 per la gestione dei sinistri RC auto; 8,7 per la gestione dei sinistri Corpi Veicoli Terrestri (CVT); 8,0 per la richiesta di Assistenza in casa e 8,0 per la gestione dei sinistri Casa.

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

L'indagine di Customer Satisfaction sui clienti della Divisione Private Banking tiene conto delle peculiarità dei modelli di servizio di ogni società. Quest'anno un focus specifico è stato dedicato ai clienti di Fideuram Direct, un nuovo canale distributivo online che si affianca alle reti fisiche. Rispetto all'anno precedente il numero di questionari compilati è sostanzialmente duplicato: infatti, hanno risposto 61.845 clienti (44.966 di Fideuram, 12.272 di Sanpaolo Invest, 621 di IW Private Investments, 3.497 di Intesa Sanpaolo Private Banking e 489 di Fideuram Direct) rispetto ai 34.000 circa del 2022.

Dall'indagine condotta sono emersi i seguenti aspetti:

- Reti Fideuram, Sanpaolo Invest, IW Private Investments e Fideuram Direct: il dato complessivo della soddisfazione dei clienti è in crescita. Nel 2023 il Customer Satisfaction Index (CSI) è risultato infatti pari a 8,5 (8,3 nel 2022), su una scala da 1 a 10, e il Net Promoter Score (NPS) è risultato pari a 62 (59 nel 2022). Rispetto alla rilevazione del 2022, il fattore che è maggiormente cresciuto è la soddisfazione complessiva per le piattaforme online per il banking e per il trading. Nella relazione con il consulente finanziario sono tre i fattori chiave più apprezzati, ossia la competenza, la capacità di proporre soluzioni in linea con le esigenze specifiche del cliente e le competenze relazionali: cortesia, chiarezza e l'attenzione dedicata, driver quest'ultimo in forte crescita. Tra gli elementi distintivi attribuiti al Gruppo dai clienti prevalgono quelli reputazionali: solidità, affidabilità e appartenenza ad un gruppo bancario con una lunga tradizione. Si conferma una buona conoscenza delle tematiche ESG, con oltre il 60% dei clienti che conosce questo tipo di investimenti e si conferma una significativa propensione ad inserire questo tipo di prodotti nelle proprie scelte di investimento: il 71% di chi conosce questi prodotti si dichiara infatti disponibile a inserirli in portafoglio, anche con proporzioni significative.
- Intesa Sanpaolo Private Banking: la soddisfazione complessiva dei clienti resta elevata anche nel 2023, il CSI è pari a 8,6 (8,5 nel 2022) e l'NPS è risultato pari a 69 (66 nel 2022). I fattori maggiormente apprezzati sono la professionalità dei banker e del personale di filiale, la comprensione delle esigenze dei clienti, la capacità di farli sentire privilegiati, l'attenzione alla privacy e l'attitudine ad anticipare le criticità. I clienti inoltre valutano sempre positivamente la solidità e l'affidabilità del Gruppo. Relativamente alle tematiche e ai prodotti ESG, è emerso che il 53% dei clienti coinvolti li conosce, il 36% ne possiede già in portafoglio e oltre il 60% del campione, a parità di rendimento, preferisce investire in tali strumenti.

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. La possibilità di manifestare alla Banca eventuali motivi di insoddisfazione mediante l'invio di un reclamo, utilizzando molteplici modalità di trasmissione per garantire facilità di accesso, è attribuita a tutte le fasce di clientela. Può essere compilato il format online presente sul sito della Banca e sull'App, può essere fatto un invio per posta cartacea, anche consegnata a mano presso qualsiasi punto operativo, o per posta elettronica agli indirizzi presenti sui documenti di trasparenza e sul sito.

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 a Organismi di risoluzione alternativa delle controversie emanate dal Consiglio di Amministrazione della Banca a luglio 2016 e aggiornate a ottobre 2021. Nel 2023 sono state registrate complessivamente 119.768 istanze⁽¹⁾ a livello di Gruppo suddivise come segue:

- Divisione Banca dei Territori: le istanze registrate sono state complessivamente 68.260 (+19% rispetto al 2022, -5% se si escludono gli impatti dell'operazione Isybank che ha concentrato nell'ultima parte dell'anno 13.999 istanze), di cui 52.997 relative a Banche e Società del Gruppo⁽²⁾ (+14% rispetto al 2022), 6.910 presentate a Prestitalia (+19%) e 8.353 presentate da ex clienti di Accedo (+69%). L'aumento riguarda in particolare i) la categoria Organizzazione, altro e sito Internet, per l'operazione di trasferimento della clientela definita "prevalentemente digitale" a Isybank e ii) le istanze relative alla Cessione del Quinto dello Stipendio. Nel corso del 2023 è stato definito l'esito di 67.355 istanze, di cui 31.081 hanno trovato accoglimento e, fra queste,

⁽¹⁾ 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).

⁽²⁾ Banche e Società della Divisione Banca dei Territori (Intesa Sanpaolo, Acantus, Isybank).

10.238 hanno comportato esborsi; di queste 5.569 istanze sono riferite alla pregressa attività di Accedo e 2.229 sono riferite a Prestitalia. Escludendo le istanze presentate da ex clienti di Accedo e clienti di Prestitalia, che reclamano la restituzione pro-quota di commissioni e/o oneri pagati al momento dell'erogazione, si riportano di seguito reclami, reiterazioni, esposti e ricorsi A.D.R. (Alternative Dispute Resolution) presentati per le diverse categorie di prodotto/servizio, generalmente in riduzione rispetto all'anno precedente:

- organizzazione, altro e sito internet: (26.281; +82%, -15% escludendo Isybank). Un numero rilevante di istanze ricevute riguarda l'operazione di trasferimento dei clienti "prevalentemente digitali" di Intesa Sanpaolo a Isybank (13.999). A fronte del procedimento istruttorio avviato dall'AGCM nel mese di novembre conseguente a segnalazioni pervenute per asserite irregolarità su tale operazione, le due Banche hanno presentato all'Autorità una proposta di impegni che prevedono: (i) la possibilità di avviare un nuovo conto presso Intesa Sanpaolo a condizioni migliorative rispetto a quelle in essere ante trasferimento per i clienti conferiti il 16 ottobre 2023; (ii) la raccolta del consenso esplicito al trasferimento per la restante clientela interessata all'operazione. Le altre istanze si riferiscono alla qualità del servizio offerto dalle filiali (3.006; -24%), malfunzionamenti del sito e dell'app (2.764; -12%), successioni (1.891; -7%), richieste di documentazione (1.623; -28%), malfunzionamenti delle apparecchiature ATM (1.223; -25%) e pignoramenti (1.130; -7%);
 - finanziamenti: 9.966 istanze (-11%). Le istanze e i ricorsi riguardano principalmente la valutazione del merito creditizio (2.417; -27%), con particolare riferimento alle domande/richieste di "Ecobonus" (809; -45%), le segnalazioni alla Centrale Rischio di Banca d'Italia o ai Sistemi di Informazioni Creditizie Private (1.735; -5%) e i costi addebitati (1.334; +41%);
 - sistemi di pagamento: 9.320 istanze (-22%), prevalentemente relative agli esiti delle richieste di disconoscimento di operazioni effettuate con carte di pagamento, tramite i servizi di internet banking o assegni, oltre che a errori e malfunzionamenti nell'evasione degli ordini dei clienti;
 - conti correnti, depositi e dossier titoli: 4.126 istanze (-16%), motivate da errori o ritardi nell'esecuzione delle operazioni, in gran parte riferiti alla ritardata o mancata estinzione dei rapporti, difetti di comunicazione da parte della Banca, condizioni economiche e loro applicazione;
 - prodotti assicurativi: 1.917 istanze (-23%). In generale, i clienti si lamentano per errori o ritardi nell'esecuzione di operazioni e insufficienti informazioni precontrattuali riguardo ai prodotti sottoscritti;
 - servizi di investimento: 1.387 istanze (+8%), l'aumento è da ricondursi a contestazioni relative all'insoddisfazione per la performance degli investimenti e agli errori e ritardi nell'esecuzione delle operazioni.
- Divisione IMI Corporate & Investment Banking: il numero di istanze si conferma contenuto in ragione della tipologia di operatività svolta e di clientela servita, con 602 istanze ricevute dalle entità estere (595 su Banca Intesa - Federazione Russa, 4 sulle Filiali estere e 3 su Intesa Sanpaolo Bank Luxembourg). Nel corso del 2023 sono state evase 600 istanze, di cui 357 accolte e, fra queste, 3 con esborso.
 - Divisione Private Banking: sono state registrate complessivamente 3.797 istanze, 3.771 con riferimento al perimetro Italia e 26 al perimetro estero. Per quanto riguarda il perimetro Italia, si evidenzia un decremento pari al 42%, riconducibile principalmente all'esaurirsi dell'effetto dell'incorporazione di IW Bank in Fideuram. La maggior parte delle istanze è riconducibile ad errori e ritardi nell'esecuzione di ordini riferibili prevalentemente ad operazioni di trasferimento fondi comuni presso altri intermediari, malfunzionamenti del nuovo sito "Alfabeto", a errori o ritardi nella chiusura o nel trasferimento di conti correnti e dossier titoli, nella liquidazione di polizze. Nel corso del 2023 è stato definito l'esito di 3.810 reclami e reiterazioni, di cui 1.455 hanno trovato accoglimento e, fra questi, 278 hanno comportato esborsi. Fideuram Asset Management (FAM) SGR ha registrato complessivamente 9 istanze (a fronte di 5 nel 2022), di cui 7 evase (non accolte) e 2 in lavorazione, non generando esborsi. Con riferimento al comparto estero, si evidenziano numeri ridotti rispetto al perimetro italiano, ancorché in linea rispetto al 2022 (26 vs 25).
 - Divisione International Subsidiary Banks: sono state complessivamente registrate 36.569 istanze con una diminuzione del 12% rispetto all'anno 2022. Le doglianze si concentrano principalmente su cinque società (VÚB Banka, PBZ, BIB, CIB Bank e PBZ Card) che hanno registrato circa il 90% delle istanze della Divisione e sono riferite principalmente a sistemi di pagamento a causa di alcuni disservizi dovuti a sporadici malfunzionamenti e per alcune nuove implementazioni informatiche sui dispositivi di internet banking (rilasci DigiCal in CIB Bank e PBZ). Nel corso del 2023 sono state evase 35.839 istanze, di cui 15.653 hanno trovato accoglimento e, fra queste, 4.064 hanno comportato esborsi.
 - Divisione Insurance: sono state registrate 10.350 istanze (-6% rispetto al 2022). Le istanze complessivamente registrate dalle Compagnie del comparto Vita registrano una diminuzione del 6% rispetto all'anno precedente. Le istanze complessivamente registrate nel Comparto Danni evidenziano una crescita del 21%, riferibile all'aumento dei ricorsi agli organismi di risoluzione delle controversie (ADR) conseguentemente alla riforma Cartabia, che ha rivisto la disciplina degli ADR, obbligando a esperire il procedimento di mediazione. Infine, Intesa Sanpaolo RBM Salute registra un decremento del 18% rispetto al 2022, con un trend in diminuzione registratosi da aprile, principalmente grazie al miglioramento dei livelli di servizio del gestore amministrativo

delle pratiche, Previmedical, in forza dei più stringenti standard fissati nel nuovo Accordo di servizi sottoscritto a marzo 2023 e agli effetti del completamento delle azioni intraprese da ISP RBM Salute (inserimento di due nuove società specializzate a supporto della Centrale Operativa e rafforzamento della struttura addetta alla customer advocacy). Le contestazioni riguardano principalmente aspetti liquidativi e amministrativi. Nell'anno sono state evase 9.709 istanze, di cui 2.920 hanno trovato accoglimento; tra queste 197 hanno comportato esborsi.

- Divisione Asset Management: sono state registrate 190 istanze, con una diminuzione del 13%, principalmente riconducibili alla errata o mancata esecuzione degli ordini, alla correttezza dell'informativa (precontrattuale ed ex post) e ai rendimenti insoddisfacenti causati dalla volatilità dei mercati, dovuta anche alla instabilità geopolitica. Le contestazioni hanno riguardato principalmente l'operatività di Eurizon Capital SGR e in particolare la gestione collettiva del risparmio. Nel 2023 sono state evase 191 istanze, di cui 7 accolte con esborso.

TUTELA DEL CLIENTE E VENDITA RESPONSABILE

TRASPARENZA VERSO I CLIENTI

Intesa Sanpaolo, in un contesto di relazioni corrette e trasparenti tra intermediari e clienti, 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 [\[1\]](#) 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. Il rispetto dei diritti dei clienti in tutte le fasi del rapporto contrattuale è inoltre assicurato attraverso presidi organizzativi e di controllo della conformità alla disciplina in materia di tutela della clientela e attraverso comportamenti improntati a trasparenza e correttezza sia nella fase di collocamento sia durante lo svolgimento del rapporto.

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⁽³⁾, 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 prevede adempimenti in termini di governo degli strumenti finanziari, requisiti di conoscenza e competenza delle persone del Gruppo preposte alla prestazione dei servizi di investimento e informativa ex ante ed ex post su costi, oneri e incentivi dei prodotti e servizi offerti. Il modello è stato ulteriormente affinato per introdurre un nuovo profilo di indagine sulle preferenze di sostenibilità volto a verificare la coerenza tra la percentuale dei prodotti finanziari/servizi di investimento ESG rispetto alle preferenze di sostenibilità espresse dal cliente in sede di profilatura, che comprendono anche la percentuale minima di portafoglio da destinare ad investimenti volti a soddisfare tali preferenze. Inoltre, i processi della Banca sono stati integrati al fine di mettere a disposizione del personale e del cliente specifiche informazioni relative alla sostenibilità degli strumenti oggetto di investimento e, conseguentemente, è stata integrata la reportistica oggetto di periodico invio alla clientela con informazioni sia relativamente alle preferenze espresse, sia relativamente alla composizione del portafoglio in termini di prodotti sostenibili.

Tra i progetti in ambito consulenza, Valore Insieme continua a rappresentare 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.

⁽³⁾ Direttiva 2014/65/UE (cd. MiFID II), Regolamento 2014/600/UE (cd. MiFIR) e Regolamento 2014/1286/UE (cd. PRIIPs).

IL PROCESSO DI PRODUCT GOVERNANCE E 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 e 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, anche sotto il profilo ESG, sia realizzati dalla Banca sia da produttori terzi, come richiesto dalla normativa⁽⁴⁾. 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.

DIALOGO CON LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

Intesa Sanpaolo ha continuato il dialogo aperto e costruttivo già avviato da tempo con tutte le Associazioni dei Consumatori appartenenti al Consiglio Nazionale Consumatori Utenti (CNCU) presso il Ministero delle Imprese e del Made in Italy e rappresentative a livello nazionale. In tale contesto sarà rinnovato nel 2024 l'Accordo Quadro "Innoviamo le Relazioni", in scadenza. Nel corso del 2023 sono stati svolti 6 tavoli tematici rivolti ai responsabili nazionali delle Associazioni dei Consumatori aventi ad oggetto temi rilevanti, quali: Progetto Quick Training; presentazione Isybank; Comunità Energetiche Rinnovabili.

Inoltre, nell'ottica di sviluppare ulteriormente la collaborazione con le Associazioni dei Consumatori territoriali, sono stati consolidati e svolti incontri ad personam con i delegati regionali di 19 regioni, oltre alla partecipazione alla XXI sessione programmatica del CNCU di Genova.

Sono inoltre proseguite nel corso del 2023 le iniziative formative del progetto pluriennale "Mettere in comune competenze", che dal 2011 vede Intesa Sanpaolo e le Associazioni dei Consumatori confrontarsi e condividere le conoscenze sui rispettivi mestieri; si sono quindi tenuti 9 webinar rivolti ai rappresentanti regionali delle Associazioni di alcune regioni.

Al fine di consolidare le relazioni locali sono state avviate visite guidate con i rappresentanti delle Associazioni regionali presso i musei Gallerie d'Italia. Il primo incontro si è svolto a Napoli nel novembre 2023.

Il Gruppo è inoltre socio e componente del Direttivo di Consumers' Forum, unica associazione indipendente presente in Italia composta dalle più importanti Associazioni dei consumatori e le maggiori imprese industriali e di servizi del Paese. Nel corso del 2023 sono proseguite le attività di Conciliazione Permanente basate sull'accordo sottoscritto dalla Banca con tutte le organizzazioni dei consumatori italiane, uno strumento gestito attraverso il protocollo di conciliazione condiviso.

SALUTE E SICUREZZA DEL CLIENTE

Intesa Sanpaolo 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. Il Gruppo considera la protezione delle persone, delle informazioni e dei beni un obiettivo essenziale, riconoscendo un ruolo indispensabile anche ai temi della corporate e della physical security, al fine di garantire la conservazione e la crescita del valore aziendale, la tutela della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro e la tutela di beni materiali e immateriali. Sulla base dell'esperienza maturata nel corso della recente emergenza sanitaria, la Banca ha rafforzato i propri presidi e le misure di sicurezza, tutelando clienti e persone del Gruppo e permettendo a tutti di operare in piena efficacia, efficienza e sicurezza.

⁽⁴⁾ 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.

SICUREZZA FISICA

Per il presidio della salute e della sicurezza delle persone, siano esse del Gruppo, clienti o fornitori, la gestione del rischio di corporate and physical security è fondamentale per la tutela dell'integrità fisica.

A tal fine la Funzione Corporate and Physical Security (Funzione CPS) contribuisce, in coerenza con le strategie e gli obiettivi aziendali, alla definizione delle politiche e degli indirizzi di sicurezza per il Gruppo, attraverso la promozione, l'indirizzo, l'evoluzione e l'innovazione di modelli, misure e soluzioni di sicurezza fisica, info-fisica e di Travel Security.

Alla base di quanto sopra vi è l'analisi del contesto di rischio in cui opera il Gruppo, condotta secondo metodologie e prassi di livello internazionale, anche in ottica evolutiva e prospettica e attraverso l'analisi di dati provenienti da fonti interne ed esterne. A seguito di tali valutazioni, la Funzione CPS provvede poi a definire e aggiornare le strategie di prevenzione e le contromisure di tipo formativo, organizzativo, tecnologico o umano metodologico, definendo i requisiti dei sistemi di sicurezza e verificandone l'efficacia nel tempo; gestisce inoltre le segnalazioni di allarme e le situazioni critiche attraverso i Security Operation Center di sicurezza fisica e Travel Security, con un approccio di High Reliability Organizations (HRO), volta a rafforzare la resilienza dei sistemi, dei processi e delle procedure in essere.

La Funzione CPS fornisce i propri servizi 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. A tal fine, esegue anche assessment e analisi specifiche, sia nei locali della Banca sia da remoto, avvalendosi dove necessario dei "data lake" del Gruppo. In entrambi i casi la metodologia applicata è quella descritta dallo standard ISO 31000:2018, con l'obiettivo di prevenire possibili accadimenti in danno a persone e beni, materiali o immateriali, del Gruppo.

Nel perimetro della Divisione International Subsidiary Banks, viene fornito supporto e indirizzo nella definizione di piani per la resilienza delle persone in caso di emergenze o crisi, coordinandone operativamente la loro attivazione, in collaborazione con le funzioni preposte. Nell'ambito del Modello Organizzativo per la Gestione delle Crisi per il Gruppo, le funzioni preposte collaborano inoltre per la gestione delle situazioni critiche anche a supporto della continuità operativa. In ambito Travel Security viene fornito un supporto alle missioni di lavoro all'estero, oltre all'analisi dei livelli di rischio Paese, del rischio viaggio, attraverso l'adozione di metodologie appropriate: è attivo un monitoraggio costante dei viaggiatori all'estero e/o degli espatriati del Gruppo, per mitigare incidenti e/o emergenze, anche con il supporto di Partner qualificati.

Relativamente ai rischi connessi ai reati di tipo predatorio, la Funzione CPS svolge un'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 2023, sul perimetro degli insediamenti territoriali di Intesa Sanpaolo in Italia si è verificato 1 evento rapina portato a termine e 2 tentativi, a fronte di 9 eventi portati a termine nel 2022 e 5 tentativi. 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 8 attacchi alle macchine ATM (2 consumati e 6 tentati), in diminuzione rispetto ai 12 attacchi del 2022 (5 consumati e 7 tentati).

Altro ambito di presidio del rischio di attacco all'incolumità fisica delle persone del Gruppo è costituito dalle aggressioni, non a scopo predatorio, verso le persone del Gruppo, per cui sono state avviate da tempo azioni di rilevazione, analisi e contenimento. L'andamento del fenomeno è in crescita rispetto al 2018, anno di prima rilevazione ed è osservato anche da ABI nelle attività finanziarie che prevedono il contatto con la clientela. Nel 2023 sono stati registrati 309 casi di aggressione (di cui 13 con contatto fisico, gli altri verbali), a fronte di 264 (di cui 16 con contatto fisico) nel 2022. Le azioni di mitigazione sono costituite dalla formazione rivolta alle persone del Gruppo esposte al rischio e deputate alla gestione degli eventi, alla loro rilevazione e gestione (indagine, supporto psicologico, azione legale) con il contributo delle Divisioni e Direzioni del Gruppo.