

A photograph of a grand, ornate hallway. The walls are covered in large, ornate mirrors with intricate gold-colored frames. The ceiling is painted with a fresco depicting a sky scene with clouds and figures. The floor is made of wood with a complex geometric pattern. The lighting is warm and golden, highlighting the rich details of the architecture.

Qualità del servizio e
soddisfazione del cliente

Qualità del servizio e soddisfazione del cliente

I TEMI RILEVANTI

Qualità del servizio	pag. 106
Tutela del cliente e vendita responsabile	pag. 111
Salute e sicurezza del cliente	pag. 112

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 2022	Obiettivi al 2025
Qualità del servizio e soddisfazione del cliente	Net Promoter Score ^(*)	NPS Retail: 22; NPS Exclusive: 16 NPS Imprese: 17; NPS Terzo Settore: 23; NPS Agribusiness: 17. Nel 2022, l'indagine è il risultato di circa 653.000 rilevazioni su clienti Retail, 138.000 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: 22 gg (vs NR 45 gg); Servizi di pagamento: 13 gg di calendario (vs NR 15 gg lavorativi); Ordinari: 15 gg (vs NR 60 gg)	Mantenimento di elevati livelli di performance nell'ascolto dei clienti
	Numero di rapine	12 (3 nel 2021)	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 2022:

- per l'NPS, aumentando il numero dei voti, anche grazie all'introduzione per i clienti Privati delle rilevazioni con il canale telefonico e notifiche push su App;
- per l'INS della Filiale Digitale (che rappresenta l'evoluzione della Filiale Online), attivando una nuova indagine per raccogliere la percezione dei clienti rispetto alle telefonate di proposizione commerciale;
- per l'INS dei canali digitali, continuando l'attivazione di nuovi punti di contatto per la rilevazione dei customer feedback;
- per l'INS di relazione con gli agenti delle società della Divisione, proseguendo con le indagini telefoniche dedicate alla clientela di Prestitalia, Intesa Sanpaolo Casa e Rent Foryou.

Inoltre, le indagini della Banca dei Territori sono state arricchite nel corso dell'anno per approfondire la sensibilità dei clienti sui temi della sostenibilità: a una valutazione delle tematiche generali ESG, si è affiancato un approfondimento per rilevare l'interesse verso i prodotti di investimento socialmente responsabili e l'attenzione al minore impatto ambientale derivante dai processi che non prevedono stampe cartacee.

Complessivamente, a livello di Divisione, nel corso del 2022 sono stati raccolti circa 1,7 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
Retail	16	22
Exclusive	14	16
Imprese	13	17
Terzo Settore	19	23
Agribusiness	8	17

Rilevazioni sulla clientela della Divisione Banca dei Territori.

Il trend dell'NPS risulta in crescita nel corso del 2022 per tutti i Territori Commerciali, 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.

IL PRESIDIO DELLA QUALITÀ IN RETE

I referenti Qualità e Reclami, inseriti nel 2021 all'interno delle singole Direzioni Regionali e dal 2022 nella Filiale Digitale, supportano la Rete e diffondono la cultura della qualità e dell'NPS.

Partendo dalle evidenze emerse dalle analisi delle indagini NPS, la struttura Qualità e Ricerche BdT ha individuato e trasmesso, attraverso la piattaforma Close the Loop, l'elenco delle filiali sulle quali avviare con priorità affiancamenti specialistici e incontri dedicati ai Direttori di Filiale.

L'obiettivo degli incontri è l'identificazione e la relativa messa a terra di azioni di miglioramento da parte dei colleghi di filiale, con il supporto costante dei referenti Qualità e Reclami e delle analisi di dettaglio disponibili per singola filiale.

Le esperienze di eccellenza raccolte vengono poi condivise per diffondere ulteriormente la cultura dell'NPS e della qualità in modo omogeneo su tutto il territorio.

Sono state inoltre analizzate 213.000 risposte relative a questionari inviati ai collaboratori della Divisione, con un incremento del 52% rispetto al 2021. In particolare, il Programma Quality4Network è stato ulteriormente potenziato e, attraverso 8 survey dedicate, è stata rilevata la soddisfazione relativa ai servizi forniti dalle strutture centrali alla Rete, con l'obiettivo di migliorarne la qualità e rendere più semplice il lavoro delle persone del Gruppo a contatto con la clientela.

Infine, nel 2022 è proseguito il percorso di aggiornamento dell'infrastruttura tecnologica delle indagini ed è stata ulteriormente sviluppata l'accessibilità delle survey destinate ai clienti e alle persone del Gruppo, per facilitarne la fruibilità alle persone ipovedenti.

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 2022, la Divisione IMI Corporate & Investment Banking (IMI CIB) ha progettato e realizzato le seguenti indagini:

- 28 referenti di Financial institutions clienti sono stati coinvolti in un ascolto qualitativo per identificare le priorità digitali e definire i temi chiave relativi alla maturità digitale degli istituti finanziari. Il tasso di risposta è stato del 36%;
- 72 referenti, con ruolo di Investor Relator di aziende appartenenti al segmento STAR, sono stati coinvolti online in una ricerca qualitativa finalizzata a comprendere opportunità e strumenti necessari per sostenere la crescita economica e quali rischi potrebbero rallentare la corsa. Il tasso di risposta è stato del 56%;

- 217 referenti dell'Area Finance di 109 aziende Corporate clienti sono stati identificati, e in parte già coinvolti, al fine di approfondire l'attuale gestione tramite il digitale di prodotti e servizi bancari e le relative attese da parte della Divisione, nonché il livello di soddisfazione del modello di offerta IMI CIB, con l'obiettivo di indirizzare al meglio le esigenze espresse. Il tasso di risposta è stato del 31%;
- 27 clienti sono stati coinvolti in un progetto di ascolto strutturato delle principali esigenze sui temi ESG e, in particolar modo, sulle strategie di compensazione delle emissioni di carbonio (Carbon Credit). Il tasso di risposta è stato del 33%;
- 16 clienti sono stati coinvolti in un progetto di ascolto relativo al servizio di conservazione sostitutiva a norma dei documenti contabili, attualmente integrato nel prodotto Easy Fattura. In particolare, sono stati indagati i seguenti temi: stabilità, qualità del servizio e livello di soddisfazione. Il tasso di risposta è stato del 69%.

L'ASCOLTO DEI CLIENTI NELLE BANCHE ESTERE

Nel 2022 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 2022 queste iniziative hanno coinvolto VÚB Banka, PBZ, Banca Intesa Beograd (BIB) e CIB Bank.

Le indagini di benchmarking in CIB Bank, BIB, VÚB Banka, Intesa Sanpaolo Bank Slovenia, PBZ, Alexbank e Intesa Sanpaolo Bank Albania hanno coinvolto complessivamente oltre 14.000 persone, di cui circa 2.600 clienti delle Banche Estere del Gruppo interessate da tali survey. Inoltre, il programma di ascolto Instant Feedback – Net Promoter Score (NPS), attivo in sette banche della Divisione, ha consentito di raccogliere circa 220.000 opinioni della clientela, relative alle loro esperienze di contatto con la Banca.

Dal 2022 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 PMI (ambito retail), nel 2022 in VÚB Banka, PBZ, BIB e CIB Bank è stato avviato un processo trimestrale di ascolto della clientela, che ha consentito di raccogliere oltre 10.000 opinioni della clientela.

Per quanto riguarda la clientela PMI, nel 2022 sono state svolte indagini di Customer Satisfaction, sia interne che di benchmarking, in 6 banche: PBZ Bank, CIB Bank, VÚB Banka, BIB, Intesa Sanpaolo Bank Slovenia ed in Intesa Sanpaolo Bank Albania. Le indagini hanno coinvolto oltre 4.700 PMI.

Tra i maggiori punti di forza emersi sono stati individuati: la qualità del servizio, la capacità di ascolto del personale, la proattività nel trovare soluzioni ai bisogni dei clienti e la maggiore stabilità 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 4,1 nella soddisfazione generale e nella gestione della chiamata.

L'iniziativa si affianca a quella già attiva per i clienti del business Danni che nel 2022 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; 8,4 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 8,3 per la gestione dei sinistri Casa.

Nel corso del 2022 la Compagnia Fideuram Vita ha attivato un'indagine circa la soddisfazione dei clienti tramite l'inserimento di un questionario nel sito di Fideuram Vita (area riservata) ai clienti con l'obiettivo di misurare, in particolare, la soddisfazione complessiva rispetto alla Compagnia e la soddisfazione nei confronti di Fideuram Vita su alcuni aspetti specifici (ad esempio sui prodotti, sulla completezza della gamma, sulla rispondenza dei prodotti ai propri bisogni, sulla qualità del servizio). I clienti hanno espresso un livello di soddisfazione significativamente alto: su una scala di valutazione da 1 a 10, il voto medio è risultato 8,4 con il 52% dei clienti che si è dichiarato molto soddisfatto (voto 9-10).

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

L'indagine di Customer Satisfaction della Divisione Private Banking sui clienti delle Reti Fideuram, Sanpaolo Invest, IW Private Investments e Intesa Sanpaolo Private Banking tiene conto delle peculiarità dei modelli di servizio. All'indagine hanno risposto 33.893 clienti (22.906 per Fideuram, 5.779 per Sanpaolo Invest, 1.774 per IW Private Investments e 3.434 per Intesa Sanpaolo Private Banking). I risultati hanno confermato un buon livello di soddisfazione dei clienti per tutte le Reti: il rapporto con il Private Banker risulta sempre uno degli elementi fondamentali nell'apprezzamento del servizio; in particolare i clienti ne riconoscono disponibilità, preparazione e capacità di proporre soluzioni adatte alle proprie esigenze.

Dall'indagine condotta sono emersi i seguenti aspetti:

- Reti Fideuram, Sanpaolo Invest e IW Private Investments: l'indagine conferma che, nell'attuale contesto, si rafforza ulteriormente l'apprezzamento per la solidità e l'affidabilità, per l'appartenenza a un grande Gruppo e per la multicanalità. Tra gli strumenti di maggior valore nel rapporto con la Banca, i clienti confermano la rilevanza della consulenza finanziaria e patrimoniale ma anche l'internet banking e gli strumenti digitali. Nel 2022 l'indicatore NPS è risultato pari a 59 e il Customer Satisfaction Index (CSI) è risultato pari a 8,3, su una scala da 0 a 10. Si conferma una buona conoscenza delle tematiche ESG: oltre il 60% dei clienti conosce questo tipo di investimenti e il 44% di essi ritiene che gli investimenti ESG creino valore per sé stessi, per la comunità e l'ambiente;
- Intesa Sanpaolo Private Banking: è confermato l'apprezzamento per la solidità e l'affidabilità del Gruppo, vengono riconosciute 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 2022 l'NPS è pari a 66 e il CSI è pari a 8,5. Relativamente alle tematiche e ai prodotti ESG è emerso che il 53% dei clienti coinvolti li conosce, il 34% ne possiede già in portafoglio e oltre il 65% 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. 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 il 5 luglio 2016 e aggiornate a ottobre 2021. Nel 2022 sono state registrate complessivamente 117.191 istanze⁽¹⁾ a livello di Gruppo suddivise come segue:

- Divisione Banca dei Territori: Le istanze registrate sono state complessivamente 57.303 (-30% rispetto al 2021) di cui 46.582 relative a Banche e Società del Gruppo⁽²⁾ (-27% rispetto al 2021), 5.785 presentate a Prestitalia (-38%) e 4.936 presentate da ex clienti di Accedo (-43%). La diminuzione riguarda tutte le categorie di prodotto con l'eccezione degli investimenti, ed è riconducibile alla diminuzione delle istanze concernenti la qualità del servizio reso alla clientela, e delle istanze relative alle frodi sui sistemi di pagamento e a malfunzionamenti del sito e dell'App. Nel corso del 2022 è stato definito l'esito di 47.443 istanze, di cui 14.065 hanno trovato accoglimento e, fra queste, 3.311 hanno comportato esborsi; inoltre, hanno comportato esborsi 1.966 istanze riferite alla pregressa attività di Accedo e 2.153 riferite 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 reclami, reiterazioni, esposti e ricorsi A.D.R. (Alternative Dispute Resolution) presentati per le diverse categorie di prodotto/servizio:
 - tematiche organizzative e gestione e funzionalità dei siti internet: (14.479; -23%). Le istanze riguardano principalmente la qualità del servizio offerto dalle filiali (3.977; -35%), malfunzionamenti del sito e delle App (3.144; -29%), richieste di documentazione (2.242; -13%), successioni (2.030; -12%), malfunzionamenti delle apparecchiature (1.633; +13%);
 - sistemi di pagamento: 11.919 istanze (-43%), prevalentemente relative agli esiti delle richieste di disconoscimento di operazioni effettuate con carte di pagamento o tramite i servizi di internet banking,

⁽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, Intesa Sanpaolo Provis, Banca5).

- oltre che a errori o ritardi nell'esecuzione di operazioni;
- finanziamenti: 11.221 istanze (-18%). La diminuzione è riconducibile al progressivo esaurirsi delle istanze relative all'emergenza sanitaria;
 - conti correnti, depositi e dossier titoli: 4.902 istanze (-25%), motivate 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: 2.496 istanze (invariate), si rileva un aumento nel comparto delle polizze vita. In generale, i clienti si lamentano per errori o ritardi nell'esecuzione di operazioni e insufficienti informazioni riguardo ai prodotti sottoscritti;
 - servizi di investimento: 1.565 istanze (+8%), l'aumento è da ricondursi a contestazioni relative all'insoddisfazione per la performance degli investimenti, correlata al contesto dei mercati.
- Divisione IMI CIB: il numero di istanze si conferma contenuto in ragione della tipologia di operatività svolta e di clientela servita, con 553 istanze ricevute dalle entità estere (544 su Banca Intesa - Federazione Russa, 5 sulle Filiali estere e 4 su Intesa Sanpaolo Bank Luxembourg). Nel corso del 2022 sono state evase 590 istanze, di cui 329 accolte e, fra queste, 3 con esborso.
 - Divisione Private Banking: sono state registrate complessivamente 6.479 istanze, 6.454 con riferimento al perimetro Italia e 25 al perimetro estero. Per quanto riguarda il perimetro Italia si evidenzia un incremento pari al 47%, riconducibile principalmente all'incorporazione di IW Bank in Fideuram (2.967 istanze concentrate nella prima parte dell'anno e diminuite progressivamente per effetto delle azioni di mitigazione messe in atto) e all'introduzione del nuovo modello di servizio. La maggior parte delle istanze è riconducibile ad errori di esecuzione di ordini dovuti a 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 2022 è stato definito l'esito di 6.019 reclami e reiterazioni, di cui 2.856 hanno trovato accoglimento e, fra questi, 285 hanno comportato esborsi. Con riferimento al comparto estero, si evidenziano numeri ridotti rispetto al perimetro italiano, ancorché in aumento rispetto al 2021 (25 vs 5), in seguito all'ingresso nel perimetro di Compagnie de Banque Privée Quilvest.
 - Divisione International Subsidiary Banks: sono state complessivamente registrate 41.638 istanze, con una diminuzione del 13,5% rispetto all'anno 2021. Le doglianze si concentrano principalmente su cinque società (VÚB Banka, Privredna Banka Zagreb, Banca Intesa Beograd, CIB Bank e PBZ Card) che hanno registrato circa il 91% delle istanze della Divisione e sono riferite principalmente a sistemi di pagamento per disservizi e per alcune nuove implementazioni informatiche sui dispositivi di internet banking. Nel corso del 2022 sono state evase 41.220 istanze, di cui 17.221 hanno trovato accoglimento e, fra queste, 4.585 hanno comportato esborsi.
 - Divisione Insurance: sono state registrate 11.000 istanze (-2% rispetto al 2021); con riferimento al perimetro della rilevazione dei reclami rispetto al 2021, si segnala la fusione di Cargeas Assicurazioni all'interno di Intesa Sanpaolo Assicura. Le istanze complessivamente registrate dalle Compagnie del comparto Vita sono in aumento rispetto all'anno precedente, evidenziando un incremento pari all'8%. Le istanze complessivamente registrate nel Comparto Danni evidenziano un decremento del 20%, grazie alla diminuzione delle lamentele relative alle garanzie motor e quelle relative alle aree amministrativa e commerciale. Infine, Intesa Sanpaolo RBM Salute registra una crescita del 3% rispetto al 2021, principalmente in relazione al Fondo MetaSalute e alle istanze alle Autorità di Vigilanza. L'andamento dei reclami nel 2022 ha mostrato una diminuzione a partire dal terzo trimestre; tuttavia, nel quarto trimestre si è registrato un aumento del numero di reclami a causa di disservizi relativi al servizio fornito dal call center dell'Amministrazione Terzi (PMED). Nel mese di dicembre, il graduale ripristino dei livelli di servizio del PMED e le azioni di mitigazione intraprese dalla Società hanno determinato una diminuzione del numero di reclami. Nell'anno sono state evase 10.457 istanze, di cui 3.119 hanno trovato accoglimento; tra queste 257 hanno comportato esborsi.
 - Divisione Asset Management: sono state registrate 218 istanze, con un aumento del 4%, 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 per il perdurare degli effetti della crisi pandemica e dell'instabilità geopolitica. Le contestazioni hanno riguardato principalmente l'operatività di Eurizon Capital SGR e in particolare la gestione collettiva del risparmio. Nel 2022 sono state evase 226 istanze, di cui 8 accolte con 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 a 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 [i] 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⁽¹⁾, 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 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. 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.

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.

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⁽²⁾. 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.

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

⁽²⁾ 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 (presso il Ministero delle Imprese e del Made in Italy) e rappresentative a livello nazionale. In tale contesto è in vigore l'Accordo Quadro "Innoviamo le Relazioni 2.0 2021/2023" 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 e Authority, Assistenza clienti e Conciliazione; Educational e Sostenibilità-Impact. Nel corso del 2022 sono stati svolti 2 tavoli tematici rivolti ai responsabili nazionali delle Associazioni dei Consumatori aventi ad oggetto temi rilevanti, quali la presentazione del Piano d'Impresa 2022-2025 e il nuovo modello di remunerazione delle commissioni bancomat.

Inoltre, nell'ottica di sviluppare ulteriormente la collaborazione con le Associazioni dei Consumatori, sono stati consolidati gli incontri con i delegati regionali di 12 regioni.

Sono inoltre proseguite nel corso del 2022 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; sono stati quindi realizzati 5 webinar formativi rivolti ai delegati nazionali delle Associazioni, mentre a carattere territoriale sono stati svolti ulteriori 8 webinar che hanno coinvolto i rappresentanti regionali delle Associazioni di alcune regioni.

Sono stati inoltre svolti, in collaborazione con la Funzione del Gruppo deputata ai rapporti con le Istituzioni locali, incontri diretti con i Presidenti dei Consigli Regionali dei Consumatori e degli Utenti (CRCU) in particolare nelle regioni di Piemonte, Liguria, Veneto, Abruzzo e Lazio.

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 attraverso il Protocollo di conciliazione sottoscritto; nel 2022 si è tenuto a Firenze un incontro formativo dedicato ai conciliatori della Banca e a quelli delle Associazioni. Nel 2022 sono pervenute 130 domande di conciliazione permanente.

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.

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 (misure di sicurezza volte a contrastare attacchi condotti con tecniche congiunte, sia fisiche che informatiche) e di Travel Security.

Alla base di quanto sopra c'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, monitorando i principali indicatori di compromissione di sicurezza, attraverso l'analisi centralizzata 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 difesa e le contromisure di tipo formativo, organizzativo, tecnologico o umano metodologico, definendo i requisiti funzionali 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.

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 dalla norma 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 crisi, monitorandone il loro aggiornamento nel tempo e 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, per quanto di competenza.

In ambito Travel Security viene fornito un supporto alla mobilità estera, oltre all'analisi dei livelli di rischio Paese, 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 2022, sul perimetro degli insediamenti territoriali di Intesa Sanpaolo in Italia si sono verificati 9 eventi rapina portati a termine e 5 tentativi, a fronte di 1 evento portato a termine nel 2021 e 3 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 12 attacchi alle macchine ATM (5 consumati e 7 tentati). Si segnala una riduzione del fenomeno degli attacchi alle apparecchiature ATM, condotti sia con tecniche di tipo fisico che con tecniche integrate di tipo fisico e informatico (15 eventi di attacco nel 2021).

Altro ambito di presidio del rischio di attacco all'incolumità fisica dei collaboratori 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 2022 sono stati registrati 264 casi di aggressione (di cui 16 con contatto fisico, gli altri verbali), a fronte di 240 (di cui 21 con contatto fisico) nel 2021. Le azioni di mitigazione sono costituite dalla formazione rivolta al personale esposto al rischio e deputato alla gestione degli eventi, alla loro rilevazione e gestione (indagine, supporto psicologico, azione legale) con il contributo della Divisione Banca dei Territori, della Direzione Centrale Sicurezza sul Lavoro, Ambiente ed Energia e della Direzione Centrale Legale Contenzioso Penale, Amministrativo e Crisi d'Impresa.