



Rendiconto attività di gestione  
dei reclami  
2023

---

Isybank S.p.A. pone il cliente al centro della propria attenzione e si impegna a sviluppare un dialogo costante con la propria clientela al fine di mantenere la relazione su un livello di eccellenza; perciò attribuisce particolare rilevanza alle istanze con cui i clienti manifestano la propria insoddisfazione, in quanto la puntuale valutazione e l'efficace gestione dei reclami consente di individuare con tempestività le cause che hanno provocato il disagio del cliente ed avviare le opportune azioni correttive.

Le modalità con cui il cliente può presentare un reclamo sono dettagliate sia nei contratti sia nella Documentazione di Trasparenza resa disponibile presso le Filiali e tramite il sito internet della Banca, e prevedono la possibilità di inoltrare il reclamo sia tramite il sito, sia per posta ordinaria indirizzata a "Ufficio Reclami – Via Monte di Pietà 8 - 20121 Milano", per posta elettronica alla casella [assistenza.reclami@isybank.com](mailto:assistenza.reclami@isybank.com) o per posta elettronica certificata (PEC) [assistenza.reclami@pec.isybank.com](mailto:assistenza.reclami@pec.isybank.com).

Nella gestione dei reclami della clientela, Isybank e il Gruppo in generale mirano alla risoluzione sostanziale delle controversie, e a tal fine verificano le circostanze di fatto riferite dal cliente, valutandole alla luce delle previsioni normative, regolamentari e contrattuali applicabili, e dei principi espressi nel Codice Etico del Gruppo Intesa Sanpaolo.

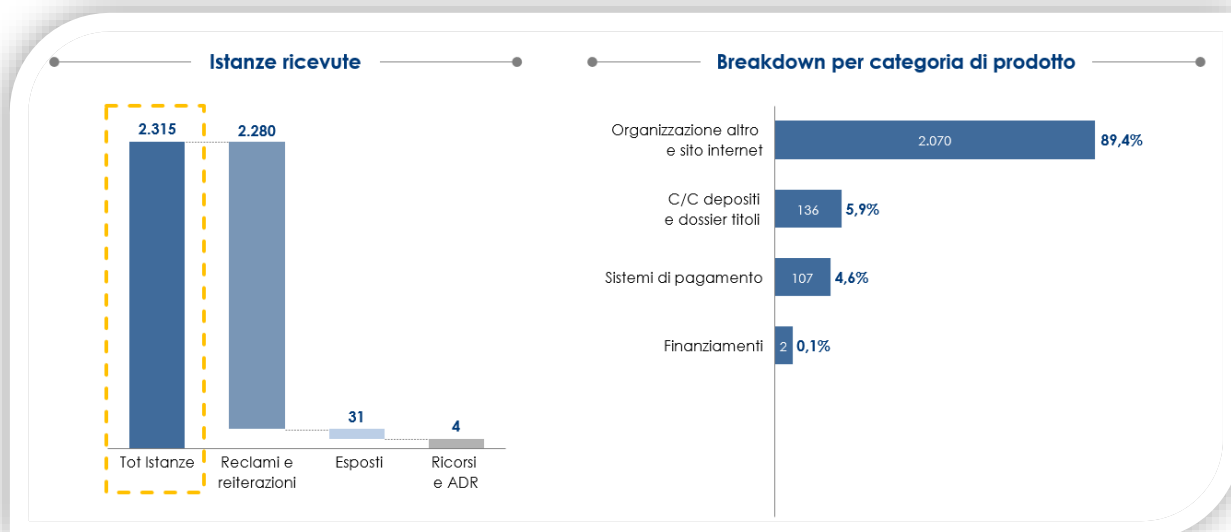
Una volta concluse le necessarie valutazioni, in caso di accoglimento del reclamo Isybank precisa modalità e tempi di risoluzione del problema segnalato, in caso contrario espone le ragioni del mancato accoglimento del reclamo segnalando al cliente la possibilità di presentare successivamente ricorso agli Organismi di risoluzione alternativa delle controversie.

La trattazione dei reclami è affidata a una struttura separata e indipendente da quelle preposte alla commercializzazione di prodotti e servizi, così da prevenire potenziali situazioni di conflitto di interessi. La struttura ha la responsabilità di fornire una risposta ad ogni reclamo, assicurando il rispetto dei tempi massimi di riscontro previsti dalla normativa; l'attività è regolata e supportata da specifiche Linee Guida, guide operative, manuali e procedure informatiche.

In conformità con quanto previsto dalle vigenti norme in tema di Trasparenza bancaria (tra cui il Testo Unico Bancario e le disposizioni emanate dalla Banca d'Italia), si riporta nel presente documento il rendiconto sulle attività di gestione, da parte di Isybank S.p.A., dei reclami bancari ricevuti nel corso del 2023.

Isybank nel corso dell'anno 2023 ha ricevuto un totale di 2.315 istanze (di cui 166 reclami riferiti all'operatività ex Banca 5); in dettaglio, i reclami, e le reiterazioni degli stessi da parte della clientela, sono stati pari a 2.280, mentre sono stati complessivamente registrati 31 esposti ad Autorità di Vigilanza e 4 ricorsi ad Organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

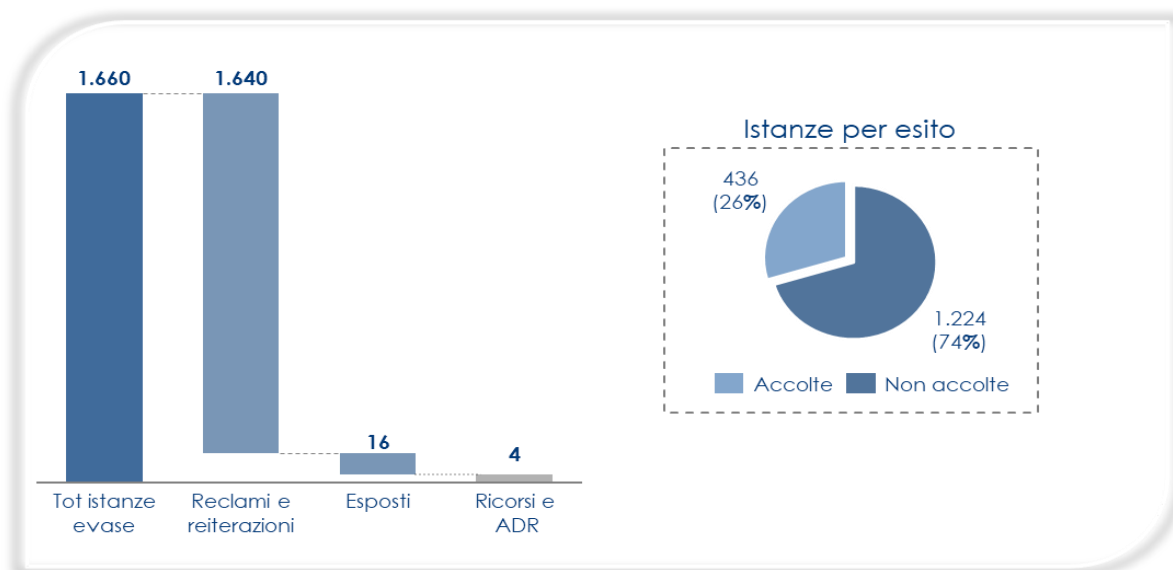
## Istanze registrate con focus per categoria di prodotto



Nel quadro complessivo delle istanze, si segnalano quelle riferite a "Organizzazione, altro e sito internet", riguardanti, per lo più, il conferimento - ai sensi dell'art. 58 TUB - in Isybank di due rami d'azienda, comprensivi di determinate tipologie di rapporti dei clienti di Intesa Sanpaolo cd. 'prevalentemente digitali', operazione oggetto di specifiche comunicazioni inviate ai clienti interessati nel luglio 2023. Al riguardo, Intesa Sanpaolo ed Isybank hanno attivato da novembre 2023 specifiche azioni volte, fra l'altro, a rafforzare la chiarezza e completezza delle comunicazioni fornite alla clientela in perimetro. Tali azioni sono state integrate da ulteriori misure nell'ambito del procedimento istruttorio avviato nel dicembre 2023 dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM) nei confronti delle due banche per presunte pratiche commerciali scorrette, misure che hanno anche formato oggetto di specifici impegni nei confronti dell'Autorità. Nel giugno 2024, l'AGCM ha deliberato la chiusura di tale procedimento accettando gli impegni proposti dalle due società, ritenendo gli stessi idonei a rimuovere i profili di possibile scorrettezza a suo tempo individuati.

## Istanze evase

Nel corso del 2023 sono state evase complessivamente **1.660** istanze, di cui 436 sono state accolte, nel 92% dei casi senza che ciò comportasse oneri economici a carico della Banca.



## Tempi di lavorazione

I tempi medi di lavorazione e riscontro dei reclami risultano generalmente conformi alle previsioni delle normative di riferimento, attestandosi in **16** giorni di calendario dalla data del pervenimento alla Banca per i reclami su servizi bancari e finanziari (contro i 60 previsti dalla normativa) e **11** giorni per i reclami sui servizi di pagamento (contro i 15 giorni lavorativi previsti).

Tipo reclamo	Tempi medi di lavorazione (gg calendario)	Termine massimo previsto dalla normativa (gg calendario)
Servizi bancari e finanziari (ORD)	16	60
Sistemi di pagamento (PAG)	11	15 (lavorativi)