



Assemblea 28 aprile 2023

Domande pervenute prima dell'Assemblea

ex art. 127-ter Tuf

**Azionista Fabio Pasqual
17 aprile 2023**

In virtù delle ultime acquisizioni di gruppi bancari da parte di IntesaSanpaolo e del conseguente aumento della clientela, considerata anche la necessità di riduzione dei costi e conseguente chiusura di filiali fisiche, appare fondamentale avere una piattaforma informatica per l'accesso alla clientela veloce e funzionalmente efficace. Negli ultimi mesi il sito (sia su desktop che su APP) ha subito rallentamenti con presenza di malfunzioni che hanno comportato: interruzioni, rallentamenti e sospensioni dei servizi informatici della Banca. Nel corso dell'ultimo periodo sono state rilevate ritardate o errate informazioni in particolare si segnalano ripetuti mancati aggiornamenti dei dividendi mensili della suite di prodotti "PIMCO" (vedi a tal proposito recenti segnalazioni CS0405238 e CS0411357). Anche il titolo "Intesa SanPaolo ordinarie" riporta un dividendo "forviante": non viene indicato l'ultimo dividendo del novembre 2022 e non viene riportato il prossimo dividendo del maggio 2023 (viene riportato un dividendo futuro del 22 novembre 2023), vedi segnalazione CS0412216.

L'attenzione alla disponibilità e qualità delle piattaforme informatiche a disposizione della clientela è strategica per il Gruppo Intesa Sanpaolo: a riguardo è attivo un costante monitoraggio dei livelli di servizio con un programma di "digital reliability" volto alla costante ottimizzazione dei servizi digitali. Inoltre il nostro Gruppo sta proseguendo un percorso di profonda trasformazione digitale che ha visto le persone al centro, in un modello basato su relazioni di fiducia e qualità del servizio con risultati riconosciuti a livello globale (Secondo Forrester Research, una delle principali società di Ricerca e Advisory a livello globale, l'App Intesa Sanpaolo Mobile è il "Global Mobile Banking Apps Leader", con le migliori funzionalità e la migliore experience).

Sicurezza informatica: arrivano molte mail relative a tentativi di truffe informatiche; il Security Department di IntesaSanpaolo contattato via mail (abuse@intesasanpaolo.com) classifica queste mail in genere come messaggi di PHISHING con lo scopo di ottenere dati personali e invita a non cliccare sul link e a non rispondere al messaggio e ad eliminarlo. si chiede però se la Banca fa anche azioni preventive per eliminare o ridurre questo fenomeno che danneggia l'immagine della Banca ed espone la clientela a notevoli rischi.

Con riferimento a modalità di attacco quali il Phishing in tutte le sue accezioni, la Banca utilizza specifiche contromisure organizzative e tecnologiche per il contrasto e la mitigazione del fenomeno che, in sintesi, prevedono: - sistemi di prevenzione che utilizzano anche algoritmi avanzati di Intelligenza Artificiale per individuare e bloccare tentativi di operazioni fraudolente ai danni del cliente, - servizi di intelligence per monitorare il web costantemente alla ricerca di nuove minacce (ad esempio nel 2022 sono state individuati e fatti chiudere circa 2400 siti di phishing

creati per trarre in inganno la clientela del Gruppo e sono state intercettate e bloccate più di 5 milioni di mail di phishing); - sensibilizzazione dei clienti sulle nuove tipologie di frodi e truffe, sull'importanza di non cedere a nessuno le credenziali e i codici di accesso e sul comportamenti suggeriti per acquistare online in sicurezza, mediante l'invio di Digital Email Marketing, la pubblicazione di messaggi sulle APP e la pubblicazione di messaggi sugli ATM - iniziative con altri operatori per contrastare a livello di sistema il fenomeno delle operazioni fraudolente attraverso la proposta di interventi legislativi, la sensibilizzazione delle agenzie e delle autorità istituzionali il cui intervento è fondamentale per la mitigazione del fenomeno, la collaborazione con le Forze dell'Ordine e la partecipazione a iniziative congiunte di settore.

Nella prospettiva di fornire alla clientela sempre migliori servizi si chiede se codesto spettabile CDA abbia in programma un piano di adeguamento tecnologico teso sia al potenziamento della piattaforma Hardware che al miglioramento funzionale e prestazionale della piattaforma Software di accesso alla Banca.

Il percorso di evoluzione tecnologica intrapreso ha consentito di passare da una soluzione tecnologica solida, affidabile, a supporto di un modello di business tradizionale a una tecnologia avanzata come asset strategico integrato con il modello di business. Oggi il sistema IT ha raggiunto un significativo livello di digitalizzazione sia nel servizio ai clienti sia nel supporto ai colleghi. Ha abilitato i clienti ad operare appieno sui canali digitali, ha ampliato la possibilità di operare e servire il cliente da remoto e ha posto le basi per un ulteriore passo verso la piena digitalizzazione. Sono stati raggiunti volumi elevati su tutte le dimensioni: 13,5 mln di clienti, ~4,1 mln di accessi giornalieri all'APP, ~ 34,7 mln di operazioni mensili sui canali digitali, ~15,8 milioni di euro di pagamenti al giorno. La validità della strategia intrapresa è testimoniata da diversi premi e riconoscimenti assegnati alla Banca. Intesa Sanpaolo è oggi la prima App per canali e customer experience. I disservizi sono in discesa anno su anno (-30% nel '20, -27% nel '21, -17% nel '22). I clienti del Gruppo ricevono servizi sempre più sicuri ed efficaci. I tempi di risoluzione sono in decrescita grazie ai sistemi di monitoraggio che permettono una più veloce determinazione della causa e definizione della soluzione. La bontà di questi interventi è certificata dal benchmark internazionale prodotto dalla società specializzata Gartner sulla qualità dei servizi che anno dopo anno ha visto Intesa Sanpaolo best in class su numerosi indicatori di affidabilità e disponibilità delle applicazioni seguendo un trend di costante miglioramento su tutte le categorie indicate. Con il piano d'impresa 22-25 la Banca continuerà questo percorso. E' in corso di realizzazione una nuova piattaforma tecnologica di Gruppo che prevede il rinnovamento delle architetture informatiche in ottica cloud, digitale e internazionale. L'infrastruttura tecnologica, dinamica e adattiva alle esigenze del business e dei clienti, abiliterà anche una sempre maggiore efficienza dei costi. E' stata avviata un'iniziativa di miglioramento della qualità per aumentare la resilienza, garantendo un'elevata disponibilità delle funzionalità critiche e tempi di recovery ridotti. L'obiettivo è quello di massimizzare la disponibilità dei servizi assicurando che, in caso di indisponibilità del servizio, il cliente abbia un modo alternativo di operare.

La chiusura di alcune filiali fisiche comporterebbe l'utilità di potenziare il call center della Banca estendendo l'accesso serale oltre le 22.00 e magari anticipando l'orario mattutino. Sono convinto che un potenziamento del sito ed una estensione dell'orario di disponibilità del call center potrà migliorare l'utilizzo dei servizi informatici/telefonici in alternativa dell'utilizzo delle filiali fisiche con il conseguente riduzioni di costi e vantaggio anche per gli azionisti che potranno beneficiare di maggiori utili d'impresa.

La Filiale Digitale è disponibile per la clientela nei giorni feriali dalle ore 7.00 alle ore 24.00. E' previsto un orario ridotto solo nella giornata di venerdì (07.00-22.00) e il sabato e domenica (09.00-19.00). Per la clientela ricordiamo che è inoltre disponibile 24x7 l'assistente virtuale Ellis, attivabile sia su APP che su Sito, che grazie a modelli di intelligenza artificiale è in grado di fornire assistenza utile nella maggior parte delle situazioni in cui viene interpellato.