



**RENDICONTO ANNUALE  
SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE  
DEI RECLAMI IBL FAMILY SPA  
ANNO 2021**

*Redatto ai sensi delle vigenti disposizioni della Banca d'Italia  
in materia di "Trasparenza delle Operazioni e dei Servizi  
Bancari/Finanziari"*

In conformità con quanto previsto dalle Disposizioni di Vigilanza emanate dalla Banca d'Italia in materia di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi Bancari e Finanziari", si riporta di seguito il rendiconto sull'attività di gestione dei reclami ricevuti nell'esercizio 2021.

### 1. Reclami pervenuti

Nel periodo dal 1° gennaio al 31 dicembre 2021 IBL Family Spa ha ricevuto complessivamente n. 200 reclami (Cfr. Grafico n. 1).

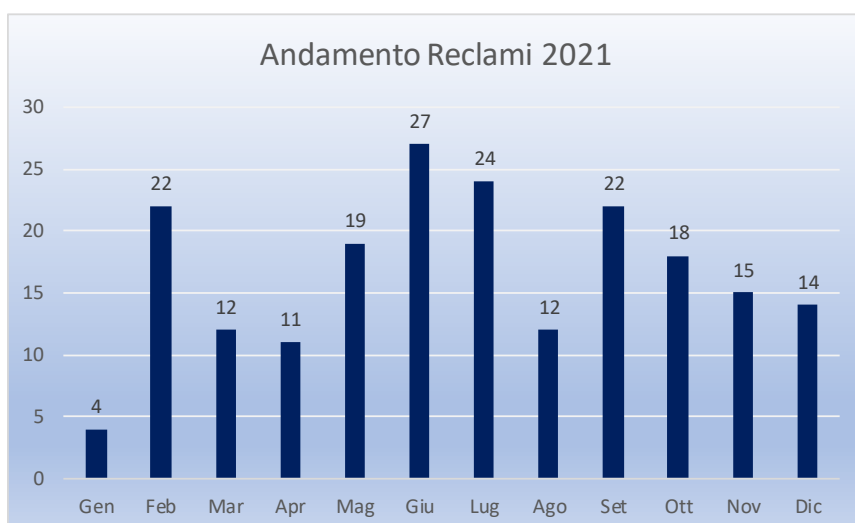


Grafico n. 1

#### 1.1 Modalità di presentazione dei reclami

In relazione alle modalità di presentazione dei reclami, i canali telematici (quali la posta elettronica certificata ed e-mail ordinaria) sono quelli più utilizzati per recapitare le lettere di reclamo (complessivamente rappresentano il 95% del totale).

I reclami sono trasmessi direttamente dal cliente ovvero tramite l'assistenza di legali di fiducia, associazioni di consumatori o società di consulenza, nelle percentuali di seguito indicate (cfr. Grafico n. 2):

1. Studi Legali: 33% del totale;
2. Società di Consulenza: 33% del totale;
3. Associazioni di Consumatori: 2% del totale;
4. Clienti: 31% del totale;

5. Altro<sup>1</sup>: 1% del totale.

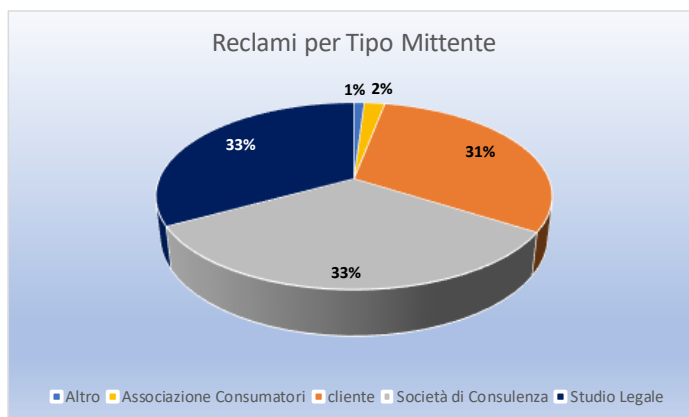


Grafico n.2

### 1.2 Dati esito reclami

Con particolare riguardo all'esito delle contestazioni, si rileva che nel periodo di riferimento, nel 80% dei casi il reclamo è stato rigettato, nel 5% è stata avanzata un'offerta economica non accettata dal cliente e nel 15% la contestazione è stata definita con l'accettazione dell'offerta economica e rinuncia del cliente a qualsiasi futura contestazione sul contratto, ivi compreso il ricorso ABF (Cfr. Grafico n. 3).

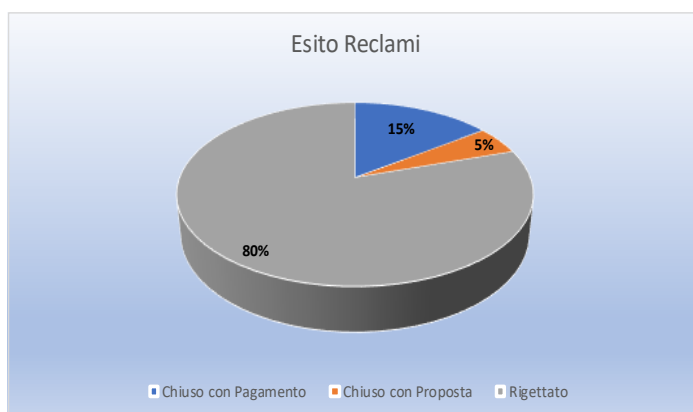


Grafico n.3

---

<sup>1</sup> La voce "Altro" ricomprende tutti i soggetti persone fisiche, muniti di incarico affidato dal cliente, che non sono riconducibili per qualifica ad una delle altre categorie.

## **2. Ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario**

Nel corso dell'anno 2021, nei confronti di IBL Family Spa, sono stati presentati **n. 5** ricorsi all'ABF.

### **2.1 Motivazioni dei ricorsi**

Tutti i ricorsi presentati hanno avuto ad oggetto la richiesta di retrocessione delle commissioni ed oneri non maturati in ragione dell'estinzione anticipata del finanziamento.

### **2.2 Esito dei ricorsi**

Relativamente all'esito dei 5 ricorsi presentati, si rileva che in 2 casi il Collegio di riferimento si è pronunciato in senso favorevole ad IBL Family Spa, negli altri 3, in senso sfavorevole, condannando l'Intermediario al rimborso in favore del cliente di ulteriori oneri non maturati. Le decisioni di condanna sono state tutte regolarmente adempiute da IBL Family Spa.