



**RENDICONTO ANNUALE SULL'ATTIVITÀ
DI GESTIONE DEI RECLAMI BANCA DI
SCONTO (GIÀ IBL FAMILY SPA) –
ANNO 2022**

*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 2022.

1. Reclami pervenuti

Nel periodo ricompreso tra il **1° gennaio ed il 31 dicembre 2022** sono pervenuti, a Banca di Sconto n. **149** reclami.

Prendendo in considerazione l'andamento mensile, si osserva che il periodo in cui è pervenuto il maggior numero dei reclami (21) è maggio 2022 (*Grafico n. 1*).

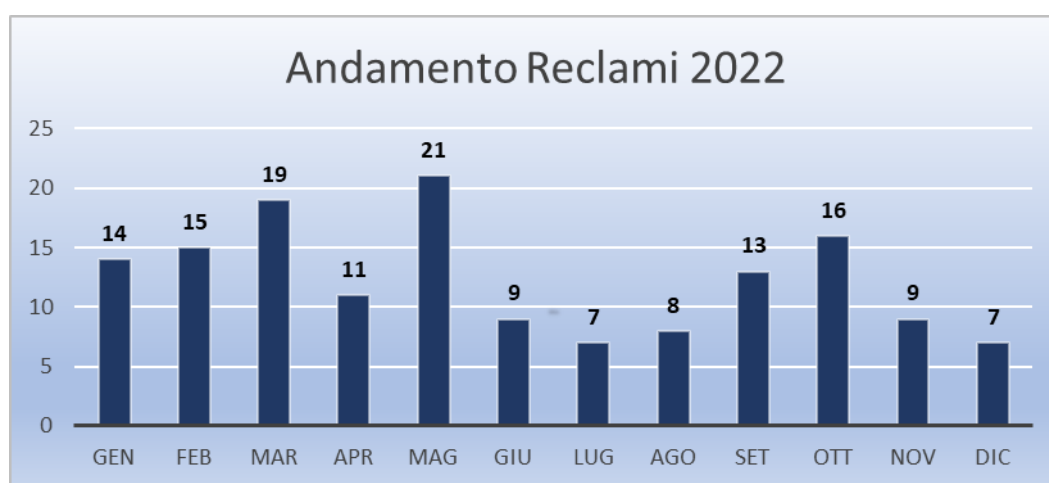


Grafico n. 1

1.1 Modalità di presentazione dei reclami

I canali telematici di invio delle comunicazioni quali posta elettronica certificata ed e-mail ordinaria sono quelli più di frequente utilizzati per recapitare le lettere di reclamo alla Banca (complessivamente rappresentano il 99% del totale).

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

- Studi Legali: 32% del totale;
- Società di Consulenza: 35% del totale;
- Associazioni di Consumatori: 13% del totale;
- Clienti: 20% del totale.

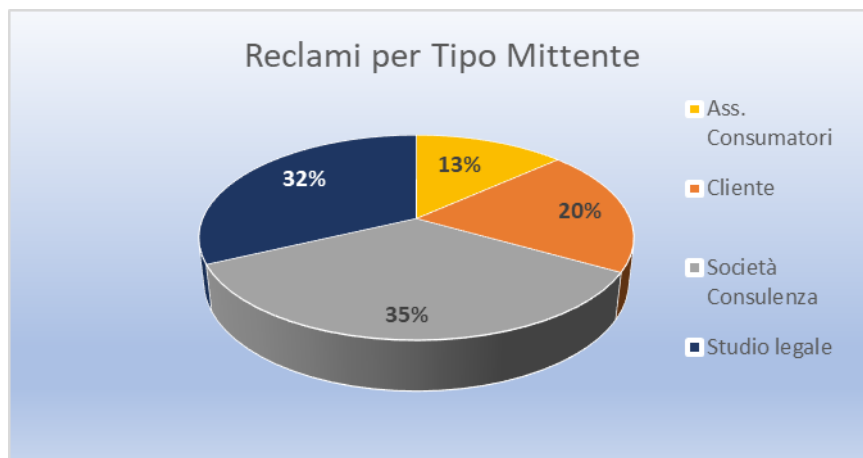


Grafico n.2

1.2 Dati esito reclami

Con particolare riguardo all'esito dei 149 reclami presentati dalla clientela nel 2022, 138 sono stati "chiusi con un rigetto", 4 reclami sono stati "chiusi con proposta" non accettata, 4 "chiusi con pagamento" (proposta accettata) e 3 reclami sono stati "chiusi con accoglimento", con adesione alla richiesta di annullamento del contratto (*Grafico n. 3*).

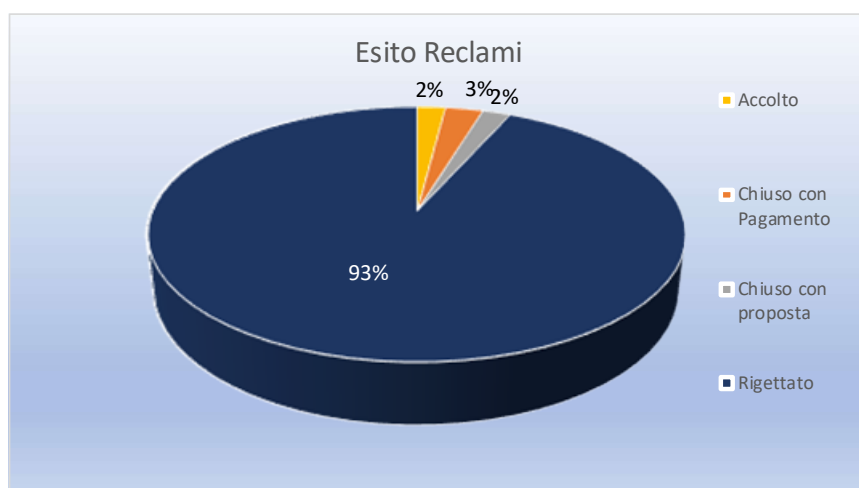


Grafico n.3

2. Ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario

Nel corso dell'anno 2022, nei confronti di Banca di Sconto, sono stati presentati **n. 7** 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 7 ricorsi presentati, si rileva che in 5 casi il Collegio ABF di riferimento ha respinto la richiesta di rimborso oneri a seguito dell'estinzione anticipata del contratto di riferimento, pronunciandosi quindi in senso favorevole alla Banca, mentre per gli altri due ricorsi, i Collegi aditi non si sono ancora pronunciati nel merito delle richieste avanzate.