



RENDICONTO ANNUALE SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI – ANNO 2024

Redatto ai sensi delle vigenti disposizioni della Banca d'Italia in materia di "Trasparenza delle Operazioni e dei Servizi Bancari/Finanziari- Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti"

In conformità con quanto previsto dalle Disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e successive modifiche, in materia di “*Trasparenza delle operazioni e dei servizi Bancari e Finanziari- Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti*”, si riporta di seguito il rendiconto sull'attività di gestione dei reclami ricevuti nell'esercizio 2024.

Nel periodo ricompreso tra il **1° gennaio ed il 31 dicembre 2024** sono pervenuti, ad IBL Banca, n.**4620** reclami.

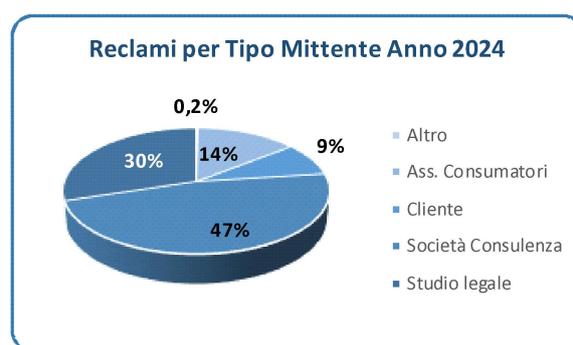
La maggior parte delle contestazioni hanno avuto ad oggetto contratti di finanziamento (cessioni del quinto e delegazioni di pagamento).

RECLAMI PER CATEGORIA DI PRODOTTO	NUMERO	% SU TOTALE RECLAMI
Cessione del Quinto/Prestito con Delega	4542	98%
Rapporto di conto corrente	68	1%
Trattamento di Fine Rapporto	10	0,2%
TOTALE RECLAMI PERVENUTI 2024	4620	100%

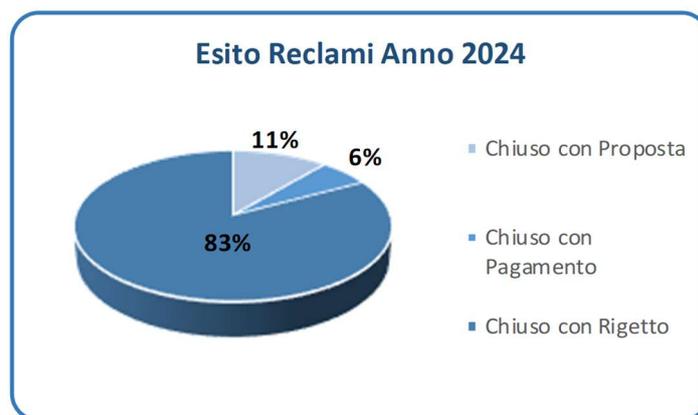
I canali telematici per l'invio delle comunicazioni quali posta elettronica certificata ed e-mail ordinaria sono quelli più di frequente utilizzati per recapitare i reclami alla Banca (complessivamente rappresentano il 99% del totale).

Le contestazioni sono solitamente trasmesse o direttamente dal cliente ovvero tramite l'assistenza di legali di fiducia, associazioni di consumatori o società di consulenza, nelle percentuali di seguito indicate:

- Studi Legali: 30% del totale;
- Società di Consulenza: 47% del totale;
- Associazioni di Consumatori: 14% del totale;
- Clienti: 9% del totale;
- Altro: 0,2% del totale.



Su 4620 reclami presentati nel corso del 2024, l'83% è stato rigettato, il 6% è stato definito con un accordo transattivo e l'11% è stato chiuso con una proposta economica che tuttavia non è stata accettata dal cliente.



I tempi medi di riscontro ai reclami si sono attestati in 30 giorni di calendario dalla loro data di ricezione, a fronte dei 60 giorni previsti dalla normativa di riferimento.