



**RENDICONTO ANNUALE
SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI
RECLAMI – ANNO 2023**

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

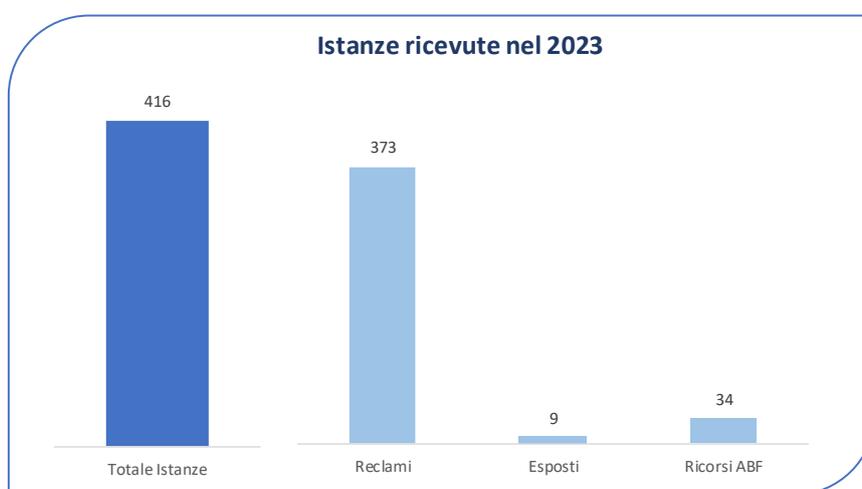
In conformità con quanto previsto dalle Disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e successive modifiche, in materia di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi Bancari e Finanziari", si riporta di seguito il rendiconto sull'attività di gestione delle istanze ricevute nell'esercizio 2023.

ISTANZE PERVENUTE

Nel periodo ricompreso tra il **1° gennaio ed il 31 dicembre 2023** sono pervenuti, a Banca di Sconto, n.**373** reclami, n.**9** esposti alla Banca d'Italia e n.**34** ricorsi ABF.

Complessivamente, sono state registrate n.416 istanze.

Tutte le contestazioni hanno avuto ad oggetto contratti di finanziamento (cessioni del quinto e delegazioni di pagamento).

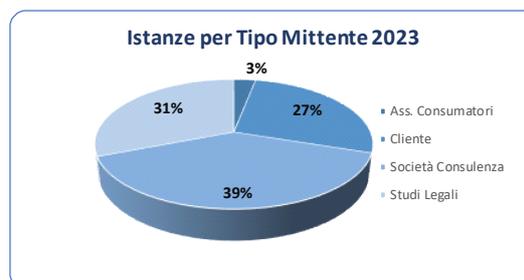


MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELLE ISTANZE

I canali telematici di invio delle comunicazioni quali posta elettronica certificata ed e-mail ordinaria sono quelli più di frequente utilizzati per recapitare le istanze 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: 31% del totale;
- Società di Consulenza: 39% del totale;
- Associazioni di Consumatori: 3% del totale;
- Clienti: 27% del totale.



ESITO ISTANZE E TEMPI DI LAVORAZIONE

RECLAMI

La Banca è tenuta a rispondere al cliente entro 60 giorni dalla ricezione del reclamo e su 373 reclami presentati nel corso del 2023, l'82% (pari a 307) è stato rigettato, il 6% (pari a 22) è stato definito con un accordo transattivo e il 12% (pari a 44) è stato chiuso con una proposta economica che tuttavia non è stata accettata dal cliente.



I tempi medi di lavorazione e riscontro dei reclami risultano conformi alle previsioni delle normative di riferimento, attestandosi in 25 giorni di calendario dalla data del pervenimento alla Banca della contestazione, a fronte dei 60 previsti.

RICORSI ABF

Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2023 la Banca ha ricevuto n. 35 ricorsi ABF.

I tempi medi di lavorazione delle controdeduzioni sono stati di 18 giorni, a fronte dei 30 previsti dalla normativa.

Nel medesimo periodo sono pervenute n.21 decisioni emesse dai Collegi ABF dislocati sul territorio, di cui: 18 definite con una pronuncia di accoglimento del ricorso e pertanto con esito sfavorevole alla banca e 3 con una pronuncia di rigetto e perciò con esito favorevole.