

Milano, 30 marzo 2022

## **RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI PRESENTATI DALLA CLIENTELA NEL CORSO DELL'ANNO 2021**

Il presente rendiconto è redatto in ottemperanza alle Disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e successive modifiche ed integrazioni, in materia di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti".

Con riferimento all'anno 2021, sono stati complessivamente sporti dalla clientela 62 reclami formali, regolarmente riscontrati dalla Banca, di cui:

- 23 accolti;
- 34 non accolti; e
- 5 parzialmente accolti.

Sono state altresì veicolate alla Funzione Compliance 2 doglianze che, a valle delle dovute analisi, non sono state classificate come reclami formali, in quanto riguardanti problematiche derivanti da operazioni di cessione di crediti *distressed* da Banche cedenti, acquisiti da illimity ed affidate in gestione alla controllata neprix, in qualità di *credit servicer* incaricato del recupero extragiudiziale degli stessi. In questi casi, si precisa che la Banca ha reso opportuno riscontro ai singoli clienti ceduti, anche al fine di chiarire agli stessi i ruoli e le responsabilità delle diverse parti coinvolte (*i.e.* Banca cedente, illimity quale banca cessionaria e neprix, per l'appunto, quale *credit servicer*) nonché l'effettiva gestione dei loro reclami da parte di neprix. Tali doglianze, per opportuna traccia, sono state comunque annotate nel registro reclami della Banca e connotate come tali.

## **DECISIONI DELL'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO (ABF) E DELL'AUTORITÀ GIUDIZIARIA**

Del totale di reclami ricevuti dalla Banca, si evidenzia che soltanto uno, pervenuto ed accolto nell'ultimo trimestre 2020, è stato successivamente oggetto, nel 2021, di un ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF).

Il ricorso all'ABF ha avuto ad oggetto la contestazione di un'errata applicazione del tasso debitore riferito ad una linea di fido in conto corrente, garantita da ipoteca, nonché la relativa richiesta di rimborso di quanto erroneamente addebitato da parte della Banca. Tale ricorso è stato altresì oggetto di reclamo verso la Banca, avente ad oggetto una gestione non tempestiva da parte della Banca del rimborso preteso e della relativa richiesta di estinzione del rapporto di conto corrente. Il ricorso in questione è stato poi ritirato dal cliente, a fronte di un accordo transattivo concluso tra le parti (curato dalla Direzione General Counsel di illimity

Bank), per cui si attende la ricezione dall'Autorità di Vigilanza della formale comunicazione di cessazione della materia del contendere.

Nel 2021 risulta pervenuta dalla Banca d'Italia evidenza della comunicazione di cessazione della materia del contendere a fronte di rinuncia da parte dell'esponente, per ricorso promosso innanzi all'ABF. Al riguardo, si evidenzia che tale ricorso non risulta essere stato notificato, né risulta essere stato presentato un preventivo reclamo da parte del ricorrente

Nel 2021 non sono state rilevate pronunce/sentenze dell'Autorità Giudiziaria su tematiche connesse ai reclami sporti verso la Banca.

### **ESPOSTI ALLE AUTORITÀ DI VIGILANZA**

Quattro reclami ricevuti dalla Banca sono stati anche oggetto di esposti alla Banca d'Italia. A due di tali esposti è stato fornito puntuale riscontro, a fronte della formale richiesta dell'Autorità di Vigilanza, anche in chiave di aggiornamento ed arricchimento delle informazioni inerenti alle vicende che hanno condotto al reclamo e alla relativa trattazione.

Inoltre, ulteriori cinque reclami sono pervenuti alla Banca a mezzo esposti presentati direttamente alla Banca d'Italia, anch'essi puntualmente e prontamente riscontrati dalla Banca.

Si specifica altresì che per l'anno 2021 non sono pervenuti reclami afferenti al comparto assicurativo, rispetto al quale la Banca ricopre il ruolo di distributore, iscritto alla Lettera D del Registro Unico degli Intermediari (RUI) di IVASS.

### **RECLAMI RIGUARDANTI SERVIZI ED ATTIVITÀ DI INVESTIMENTO**

Con riferimento ai servizi e alle attività di investimento, la cui prestazione è stata avviata dalla Banca nella seconda metà del 2021, si precisa che la Banca non ha ricevuto reclami afferenti a tale ambito nel corso dell'anno.

### **RECLAMI PRESENTATI TRAMITE ASSOCIAZIONI O A MEZZO STAMPA**

Rispetto al totale dei reclami pervenuti alla Banca, si precisa che nessuno è stato presentato tramite associazioni di categorie o a mezzo stampa.

illimity Bank S.p.A.  
Ufficio Reclami