

Milano, 22 aprile 2020

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI PRESENTATI DALLA CLIENTELA NEL CORSO DELL'ANNO 2019

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 2019, sono stati complessivamente presentati, da clienti della ex Banca Interprovinciale e della Banca Diretta (illimitybank.com), 145 reclami regolarmente riscontrati, di cui:

- 76 sono stati accolti
- 60 non sono stati accolti
- 9 sono stati accolti parzialmente.

Rispetto al totale dei reclami presentati, significhiamo che due reclami non accolti hanno successivamente condotto i reclamanti a presentare ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario (di seguito, "ABF"):

- In un caso, è intervenuta la decisione dell'ABF a favore del ricorrente. La decisione dell'ABF, in accoglimento parziale del ricorso inoltrato dal cliente, ha imposto un risarcimento economico dei danni sofferti dal ricorrente, comprensivo anche delle spese sostenute per l'inoltro del ricorso. La Banca ha effettuato regolarmente il pagamento dovuto.
- In un altro caso, la decisione dell'ABF è ancora pendente, sebbene si tratti di un reclamo sporto da un soggetto che non è cliente della banca, relativamente ad una controversia intercorrente tra il medesimo ed un correntista della Banca. Si precisa che il reclamo è stato comunque trattato dalla Banca che, in sede di ricorso, ha depositato presso l'ABF regolari controdeduzioni.

Non sono state rilevate pronunce dell'Autorità Giudiziaria su tematiche connesse a reclami.

Sono state altresì veicolate all'Ufficio Reclami 13 doglianze, non classificate come reclami in quanto consistenti in richieste varie sullo status della pratica di apertura conto, di supporto operativo alla navigazione, di contatto diretto e, per

questo, reindirizzate al personale di relazione della filiale di Modena o allo *Smart Care* della Banca Diretta.

ESPOSTI ALLE AUTORITÀ DI VIGILANZA

Si evidenzia che per 7 reclami sono stati successivamente o contestualmente presentati esposti alla Banca d'Italia, per i quali è stato fornito puntuale riscontro anche in chiave di aggiornamento e arricchimento delle informazioni relative alle vicende che hanno condotto al reclamo e relativa trattazione.

Un reclamo è pervenuto direttamente alla Banca a mezzo esposto presentato direttamente alla Banca d'Italia, puntualmente e prontamente riscontrato dalla Banca.

Due reclami sono stati inoltrati, contestualmente alla presentazione alla Banca, anche alla Consob.

RECLAMI PRESENTATI TRAMITE ASSOCIAZIONI O A MEZZO STAMPA

Rispetto al totale dei reclami presentati:

- 1 reclamo è stato presentato tramite l'associazione "Adiconsum"
- 1 reclamo è stato trasmesso anche dalla redazione dell'inserito "Plus" del Sole 24 Ore
- 2 reclami sono stati inoltrati, contestualmente alla presentazione alla Banca, anche ad "Adusbef"
- 2 reclami sono pervenuti alla Banca mediante la loro pubblicazione sul sito internet dell'associazione "Altroconsumo".

illimity Bank S.p.A.
Ufficio Reclami