

Milano, 12 aprile 2023

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI PRESENTATI DALLA CLIENTELA NEL CORSO DELL'ANNO 2022

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 2022, sono stati complessivamente presentati dalla clientela 125 reclami, riscontrati dalla Banca nei termini previsti *ex lege*, di cui:

- 51 accolti;
- 70 non accolti;
- 4 parzialmente accolti.

In aggiunta, ulteriori 7 doglianze non sono state classificate come reclami formali, a valle delle dovute analisi, in quanto:

- 4 attengono a contestazioni inerenti a crediti affidati in gestione alla controllata Arec neprix S.p.A., quale *credit servicer* incaricato del recupero extragiudiziale dei crediti acquisiti dalla Banca sul mercato del secondario;
- 2 sono dispute attivate dai clienti direttamente ed esclusivamente nei confronti di Nexi Payments S.p.A., al fine di disconoscere operazioni di pagamento eseguite mediante carta di debito/carta prepagata ed ottenere il rimborso delle somme sottratte;
- 1 è una diffida ad adempiere e contestuale messa in mora – inoltrata altresì a Banca d'Italia – gestita dall'area legale della Banca.

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

Nel corso del 2022, sono stati presentati 4 ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario (di seguito anche "ABF" ovvero "Arbitro"), in relazione ai quali la Banca ha provveduto al deposito delle controdeduzioni e delle controrepliche.

Le tematiche per cui è stato adito l'ABF sono le seguenti:

- disconoscimento da parte del cliente di operazioni di pagamento (i.e. bonifici istantanei), per cui sono state formulate in sede di ricorso richieste di risarcimento/rimborso delle somme asseritamente sottratte;
- ritardi nella gestione della chiusura dei rapporti in essere con la Banca;
- addebito di somme, asseritamente non dovute, relative a commissioni, costi o spese applicate dalla Banca.

Ad esito dei richiamati procedimenti, l'Arbitro si è pronunciato:

- ritenendo inammissibili due ricorsi, in quanto sono state reputate fondate le eccezioni di inammissibilità tempestivamente sollevate dalla Banca;
- dichiarando, in relazione ad un ricorso, la cessazione della materia del contendere;

- ritenendo meritevole di accoglimento un ricorso presentato dal cliente, con conseguente condanna della Banca alla restituzione delle somme oggetto di contestazione.

ESPOSTI ALLE AUTORITÀ DI VIGILANZA

Otto reclami ricevuti dalla Banca, di cui uno pervenuto nel 4° trimestre del precedente anno 2021, sono stati anche oggetto di esposti a Banca d'Italia. A tutti 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.

In aggiunta a quanto sopra, ulteriori undici doglianze sono pervenute invece alla Banca a mezzo esposti presentati direttamente a Banca d'Italia, anch'essi puntualmente e prontamente riscontrati dalla Banca.

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 2022.

RECLAMI PRESENTATI TRAMITE ASSOCIAZIONI O A MEZZO STAMPA

Rispetto al totale dei reclami pervenuti alla Banca, si precisa che uno soltanto è stato presentato tramite un'associazione dei consumatori, nessuno a mezzo stampa.

illimity Bank S.p.A.
Ufficio Reclami