

Milano, 30 aprile 2021

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI PRESENTATI DALLA CLIENTELA NEL CORSO DELL'ANNO 2020

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 2020, sono stati complessivamente presentati dai clienti della Banca 105, reclami regolarmente riscontrati, di cui:

- 46 stati accolti;
- 52 non sono stati accolti;
- 7 sono stati accolti parzialmente.

Sono state altresì veicolate all'Ufficio Reclami 13 doglianze che, a valle delle dovute analisi, non sono state classificate come reclami, in quanto consistenti in richieste varie riguardanti: lo status della pratica di rilascio della carta di credito; alcune problematiche derivanti da operazioni di acquisto di crediti *distressed* da Banche cedenti, affidate alla controllata neprix S.r.l. in qualità di società di recupero crediti; specifiche modalità di gestione ed estinzione dei rapporti; richieste avanzate da legali di società clienti della Banca, in merito a particolari e contingentate operazioni; quesiti di chiarimento della clientela, a fronte di riscontri formali della Banca a precedenti reclami.

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

Rispetto al totale dei reclami presentati, si evidenzia che un reclamo non accolto dalla Banca è stato poi oggetto di successivo ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Tale reclamo ha avuto ad oggetto la contestazione delle tempistiche (ritenute eccessive) connesse alla portabilità del conto corrente e dei servizi collegati. La decisione dell'ABF è intervenuta a favore della Banca, confermando quanto già rappresentato dalla stessa al cliente, all'interno della risposta formale al reclamo.

Risulta ancora pendente innanzi all'ABF un ulteriore ricorso presentato da un soggetto non cliente della Banca, in merito a una presunta truffa subita da

parte di un cliente. La doglianza è stata trattata con il supporto del General Counsel della Banca, depositando, in sede di ricorso, tutte le controdeduzioni necessarie.

Non sono state rilevate pronunce dell'Autorità Giudiziaria su tematiche connesse ai reclami sporti verso la Banca.

ESPOSTI ALLE AUTORITÀ DI VIGILANZA

Si evidenzia che per 6 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.

Si evidenzia, inoltre, che 7 reclami sono pervenuti alla Banca a mezzo esposti presentati direttamente alla Banca d'Italia, anch'essi puntualmente e prontamente riscontrati. Uno dei reclami è stato inviato anche alla CONSOB, per conoscenza, la quale non ha ad oggi sollevato alcuna richiesta di chiarimenti.

RECLAMI PRESENTATI TRAMITE ASSOCIAZIONI O A MEZZO STAMPA

Rispetto al totale dei reclami presentati, 7 reclami sono pervenuti alla Banca mediante la loro pubblicazione sul sito internet dell'associazione "Altroconsumo".

illimity Bank S.p.A.
Ufficio Reclami