

Milano, 18 maggio 2026

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI PRESENTATI DALLA CLIENTELA NEL CORSO DELL'ANNO 2025

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

Con riferimento all'anno 2025, sono stati complessivamente presentati dalla clientela 247 reclami, di cui:

- 147 respinti;
- 23 parzialmente accolti;
- 77 accolti.

Si riporta lo schema sintetico dei reclami ricevuti e dei relativi esiti.

ILLIMITY BANK		Esiti contestazioni			
Prodotti	Motivi	respinto	parz. accolto	accolto	somma
Conto corrente	Condizioni	6	1	0	7
	Applicazione condizioni	7	1	5	13
	Esecuzione operazioni	41	5	21	67
	Aspetti organizzativi	2	0	1	3
	Comunicazioni/informazioni al cliente	2	1	0	3
	Frodi/Smarrimenti	17	0	0	17
	Altro	4	0	3	7
Conto deposito	Condizioni	2	0	0	2
	Applicazione condizioni	3	1	1	5
	Esecuzione operazioni	4	5	15	24
	Comunicazioni/informazioni al cliente	1	0	0	1
Finanziamenti	Condizioni	1	0	0	1
	Esecuzione operazioni	5	1	2	8
	Comunicazioni/informazioni al cliente	2	0	0	2
	Altro	3	0	1	4
Bonifici	Condizioni	1	0	1	2
	Applicazione condizioni	1	0	0	1
	Esecuzione operazioni	13	2	8	23
	Frodi/Smarrimenti	11	0	0	11
	Altro	0	0	1	1
Carte di pagamento	Condizioni	1	0	0	1
	Applicazione condizioni	4	0	1	5
	Esecuzione operazioni	9	4	6	19
	Disfunzioni apparecchiature (ATM)	1	0	0	1
	Merito di credito	1	0	0	1
	Aspetti organizzativi	0	0	1	1
	Comunicazioni/informazioni al cliente	0	1	0	1
	Frodi/Smarrimenti	3	0	0	3
Altri servizi di pagamento	Esecuzione operazioni	1	1	3	5
	Aspetti organizzativi	0	0	2	2
	Altro	0	0	1	1
Titoli	Esecuzione operazioni	1	0	0	1
Altro*	Comunicazioni/informazioni al cliente	0	0	4	4
TOTALE		147	23	77	247

* La categoria "Altro" ricomprende contestazioni presentate nell'ambito di una specifica iniziativa promozionale della Banca.

In aggiunta, sono state gestite, con il supporto dell'Ufficio Reclami di Arec neprix S.p.A., 34 contestazioni relative a crediti di titolarità della Banca ovvero dei veicoli di cartolarizzazione per i quali la Banca svolge il ruolo di *servicer*, di cui:

- 24 respinte;
- 4 parzialmente accolte;
- 6 accolte.

Le tematiche oggetto di contestazione hanno riguardato le segnalazioni in Centrale Rischi, l'an e/o il *quantum* del credito, l'esistenza e l'operatività delle garanzie, nonché il trattamento dei dati e dei piani di ammortamento.

Non sono invece pervenuti alla Banca reclami concernenti l'attività di distribuzione di prodotti assicurativi.

DECISIONI DELL'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO (ABF), ARBITRO PER LE CONTROVERSIE FINANZIARE (ACF) E DELL'AUTORITÀ GIUDIZIARIA

Nel corso del 2025 sono stati presentati 16 ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario (di seguito anche "ABF"), in relazione ai quali la Banca ha provveduto al deposito delle controdeduzioni e delle controrepliche.

Allo stato, l'ABF si è pronunciato con riferimento a 14 dei procedimenti sopra richiamati, come si riporta di seguito:

- con riferimento a 12 ricorsi, è stata emessa una decisione di rigetto ovvero di inammissibilità, in ragione dell'infondatezza delle pretese del ricorrente ovvero dell'accoglimento delle eccezioni preliminari di inammissibilità sollevate dalla Banca;
- con riferimento a 1 ricorso, preceduto da reclamo ritenuto infondato, è stata emessa una decisione di accoglimento parziale, con condanna al ristoro parziale della somma richiesta dal ricorrente nonché al pagamento delle spese di procedura del contributo di presentazione del ricorso¹;
- con riferimento a 1 ricorso, preceduto da reclamo ritenuto infondato, è stata emessa una decisione di accoglimento parziale, con condanna al ristoro integrale della somma richiesta dal ricorrente, oltre interessi legali, spese di procedura e contributo di presentazione del ricorso².

¹ Ricorso avente ad oggetto due bonifici disconosciuti, eseguiti a seguito di truffa riconducibile a phishing e vishing. Il Collegio ha ritenuto non assolto dalla Banca l'onere probatorio in ordine alla sussistenza dell'autenticazione forte (SCA), con particolare riferimento al secondo fattore di autenticazione.

² Ricorso avente ad oggetto due bonifici disconosciuti, eseguiti a seguito di truffa riconducibile a smishing e vishing. Il Collegio ha ritenuto non assolto dalla Banca l'onere probatorio in ordine alla sussistenza dell'autenticazione forte (SCA), non risultando dai log prodotti evidenza esplicita della presenza dei due necessari fattori di autenticazione.

Con riferimento a 1 ricorso, non preceduto da reclamo, il procedimento si è estinto a seguito di accordo transattivo intervenuto tra le parti.

Nel corso del 2025 è stato altresì presentato un ricorso all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (di seguito anche "ACF"), preceduto da reclamo ritenuto infondato, avente ad oggetto l'acquisto di obbligazioni strutturate "Portugal Telecom". Il relativo procedimento si è concluso con decisione del Collegio ACF favorevole al ricorrente, che ha accertato la responsabilità della Banca per violazione degli obblighi informativi e per non corretta valutazione di adeguatezza, disponendo la corresponsione, a titolo risarcitorio, della somma richiesta dal ricorrente, come rivalutata dal Collegio, oltre interessi legali, spese di procedura e contributo di presentazione del ricorso.

Nel corso del 2025 non sono state invece rilevate pronunce e/o sentenze dell'autorità giudiziaria in merito a tematiche connesse a reclami e/o esposti presentati verso la Banca.

ESPOSTI ALLE AUTORITÀ DI VIGILANZA

Nel corso del 2025 la Banca ha ricevuto e gestito 16 esposti trasmessi da Banca d'Italia, pervenuti nella quasi totalità dei casi in concomitanza con reclami già presentati dalla clientela, ai quali è stato fornito puntuale riscontro anche in chiave di aggiornamento ed arricchimento delle informazioni inerenti alle vicende oggetto di segnalazione.

RECLAMI RIGUARDANTI SERVIZI ED ATTIVITÀ DI INVESTIMENTO

Con riferimento ai servizi e alle attività di investimento, nel 2025 la Banca ha ricevuto 1 reclamo avente ad oggetto l'acquisto di obbligazioni strutturate "Portugal Telecom".

illimity Bank S.p.A.

Ufficio Reclami