

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI ANNO 2021

Le Disposizioni di Vigilanza della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 Sezione XI – par. 3 e successivi aggiornamenti e modifiche riguardanti la *“Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti”*, prevedono che annualmente venga redatto e reso pubblico un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami relativi al comparto delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari, con particolare riguardo alla tipologia ed oggetto dei reclami, nonché al numero dei reclami ritenuti fondati e di quelli ritenuti infondati.

Banca AideXa riserva la massima cura ad una efficace ed efficiente gestione dei reclami, poiché può rappresentare un'opportunità per ristabilire una relazione soddisfacente con il Cliente, oltre che costituire un elemento segnaletico delle aree di criticità della qualità del servizio, con effetti positivi sulla mitigazione dei rischi.

Nel corso dell'anno 2021 sono pervenuti complessivamente n. 74 reclami, tutti puntualmente riscontrati nei termini previsti dalla normativa in materia. L'esito degli stessi è risultato il seguente: n. 73 reclami respinti; n.1 reclamo accolto. Il tempo medio di evasione dei reclami è stato di circa 55 giorni.

Con riferimento alla materia oggetto dei reclami, riportiamo i relativi dati nella Tabella seguente:

OGGETTO DEL RECLAMO	N. RECLAMI	NON FONDATO	FONDATO
CQS - Rimborso oneri estinzione anticipata	65	65	
Tassi usurari	1	1	
Conto di deposito	4	3	1
Segnalazione a SIC (Crif)	2	2	
Altro	2	2	
TOTALE RECLAMI (pervenuti nel periodo)	74	73	1

Con riferimento all'esito complessivo dei n. 74 reclami ricevuti, si riportano i seguenti dati:

n. 73 riscontrati negativamente per infondatezza della richiesta

n. 1 accolto

n. 18 seguiti da ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario

n. 0 seguiti da atto di citazione in giudizio

BANCA AIDEXA

Banca AideXa S.p.A.
Società per azioni con socio unico
Capitale sociale euro 10.000.000 interamente versato
Iscritta nel Registro Imprese CCIAA di Milano
Cod.Fisc e P.IVA: 00691500706

Iscritta all'Albo delle Banche di cui all'art. 13 del TUB n. 8092,
capogruppo dell'omonimo gruppo bancario

Sede Legale in Via Cusani 10
20121 Milano
0287293700

aidexa@legalmail.it
clienti@aidexa.it
www.aidexa.it