

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI (1 gennaio 2020 – 31 dicembre 2020)

In materia di reclami della clientela, le Disposizioni di Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e successivi aggiornamenti e modifiche sulla "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" prevedono la pubblicazione annuale di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami relativi alle operazioni e ai servizi bancari e finanziari.

Banca AideXa presta una costante attenzione alle esigenze della clientela, soprattutto perché un'efficace gestione dei reclami costituisce un importante elemento di rilevazione delle aree di miglioramento dell'organizzazione, con effetti positivi sulla mitigazione dei rischi, e rappresenta un'opportunità per rendere più efficace il rapporto di fiducia e mantenere una relazione soddisfacente con il Cliente.

Nel corso dell'anno, con riferimento alle norme in materia di risoluzione stragiudiziale delle controversie con la clientela, sono stati ricevuti e puntualmente gestiti nei tempi prescritti n. 122 reclami. La quasi totalità dei reclami è relativa al rimborso di commissioni e altri oneri non maturati a seguito della estinzione anticipata di prestiti.

Classificazione dei reclami ricevuti nel corso dell'anno 2020:

Oggetto del reclamo	N.reclami
Rimborso oneri per estinzione anticipata	118
Tassi usurari	2
Altro	2
TOTALE RECLAMI (pervenuti nel periodo di riferimento)	122

Dei complessivi n. 122 reclami pervenuti:

- 120 riscontrati negativamente per infondatezza della richiesta;
- 2 transatti;
- 18 seguiti da Ricorso ABF;
- 0 sfociati in procedimenti giudiziari

BANCA AIDEXA

Banca AideXa S.p.A.
Società con Socio Unico
Capitale Sociale interamente versato € 10.000.000,00
CF. P.IVA e N. Iscr. Registro Imprese 00691500706
Numero REA: MI - 2594462

Sede Legale Via Cusani 10
20121 Milano
aidexa@legalmail.it

www.aidexa.it

Iscrizione all'Albo delle banche di cui all'art. 13 del TUB, nr. 8092
Capogruppo dell'omonimo gruppo bancario
Cod. ABI 3625