

BANCA AIDEXA

RENDICONTO ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI ANNO 2023

Maggio 2024

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

Banca AideXa S.p.A. (“Banca”) riserva la massima cura alla gestione dei reclami, sia allo scopo di preservare un rapporto corretto e trasparente con i clienti, sia al fine di prevenire l’insorgere di controversie e risolvere, già in questa fase preliminare, le situazioni di potenziale insoddisfazione in quanto la puntuale valutazione e l’efficace gestione dei reclami consente di individuare con tempestività le cause che hanno provocato il disagio del cliente ed avviare le opportune azioni correttive.

I canali di inoltro dei reclami della clientela sono specificati nei contratti e nella Documentazione di Trasparenza adottati dalla Banca, nonché illustrati sulla pagina dedicata del [sito web della stessa](#). Tali canali di inoltro dei reclami includono la posta ordinaria, la posta elettronica e la posta elettronica certificata nonché l’inoltro via sito web tramite un *form online*.

Il Provvedimento di Banca d’Italia del 29 luglio 2009 e s.m.i. “Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti” (c.d. “Disposizioni di Trasparenza”), sezione XI, paragrafo 3, prevede la pubblicazione annuale sul sito internet di un rendiconto sull’attività di gestione dei reclami con i relativi dati.

RECLAMI – QUADRO DI SINTESI

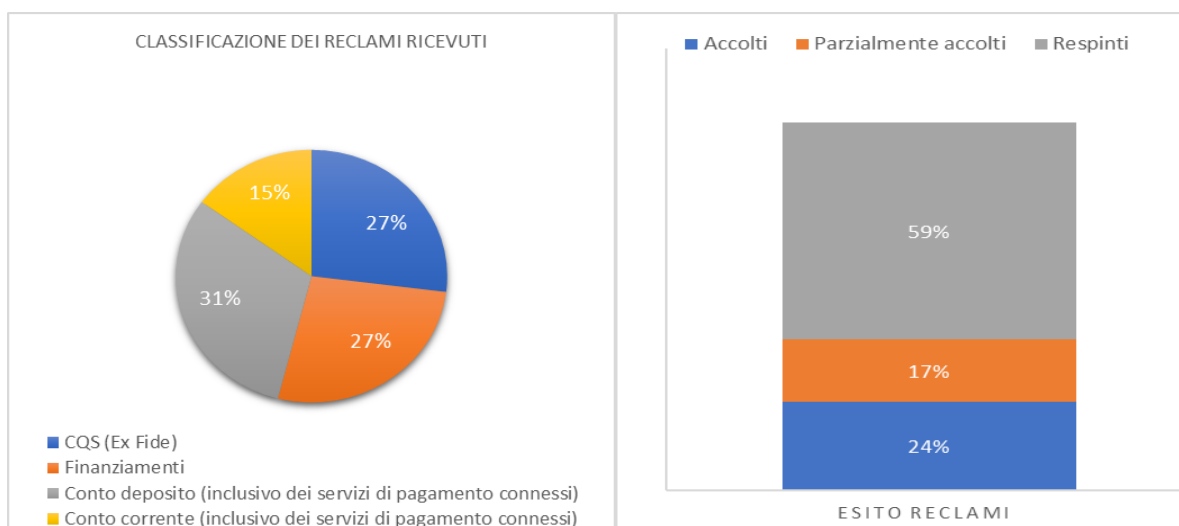
Nel corso del 2023 sono pervenuti complessivamente n. 319 reclami rispetto ai n. 103 ricevuti nel 2022 riflettendo un incremento complessivo del 210% rispetto all’anno precedente, tutti puntualmente riscontrati nei termini previsti dalla normativa in materia. In particolare, n. 130 sono stati ritenuti “fondati” (i.e., “accolti o “parzialmente accolti”) e n. 189 “non fondati” (i.e., “respinti”) come di seguito rappresentato. Sul punto, si rileva che nel 2023 la Banca ha “accolto” e “parzialmente accolto” il 41% dei reclami pervenuti.

Tabella n. 1

Numero totale reclami pervenuti	Numero totale reclami evasi	Numero totale reclami accolti	Numero totale reclami parzialmente accolti	Numero totale reclami respinti
319	319	76	54	189

Si riporta di seguito una tabella riepilogativa dei reclami suddivisa per tipologia e per esito.

Tabella n. 2 e 3



TEMPO MEDIO DI EVASIONE

I reclami pervenuti risultano essere stati evasi entro i termini previsti dalle disposizioni in materia e dalla normativa interna della Banca. Al 31 dicembre 2023, risultavano pendenti n. 67 reclami che, peraltro, sono stati evasi, alla data di consolidamento dei dati, sempre entro i termini previsti dalla normativa vigente.

Tabella n. 4

tipologia di reclamo	Tempo medio di evasione	Termine massimo previsto dalla normativa (gg calendario/lavorativi)
Prodotti bancari e finanziari (i.e. , Finanziamenti, Conti Deposito, Conto Corrente e c.d. CQS)	50,5 giorni di calendario	60 giorni di calendario
Servizi di pagamento connessi al Conto Deposito e al Conto Corrente	13 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi

RICORSI ABF

Nel corso del 2023 sono stati presentati n. 3 ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario di cui n. 2 relativi ai reclami ritenuti "non fondati" nell'anno di riferimento e n. 1 relativo a un reclamo ritenuto "fondato".

ESPOSTI

Nel corso del 2023 sono stati ricevuti n. 15 esposti presentati da clienti/potenziali clienti alla Banca d'Italia . In particolare, da un lato, n. 11 reclami ricevuti dalla Banca sono stati successivamente oggetto di esposti alla Banca d'Italia con medesimo contenuto e, dall'altro, ulteriori n. 4 reclami sono pervenuti alla Banca a mezzo esposti presentati direttamente all'Autorità di Vigilanza. A tali esposti è stato fornito puntuale e pronto riscontro.