

BANCA AIDEXA

RENDICONTO ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI

ANNO 2025

Aprile 2026

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

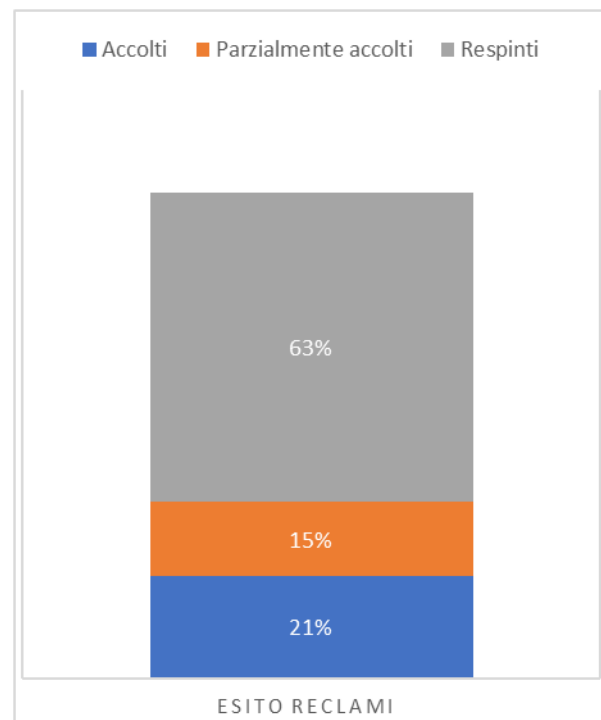
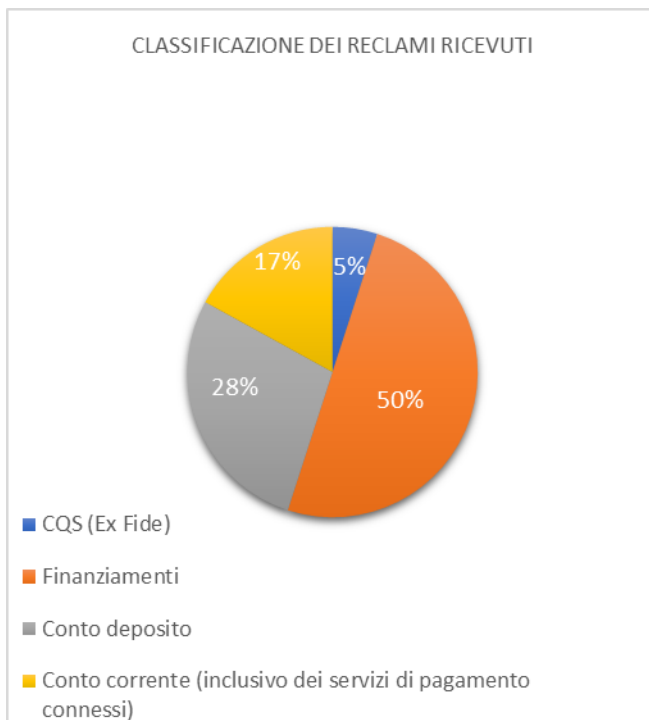
Nel corso del 2025 sono pervenuti complessivamente n. 318 reclami rispetto ai n. 387 ricevuti nel 2024, riflettendo una diminuzione complessiva del 17,8% rispetto all’anno precedente, di cui la totalità dei reclami è stata riscontrata nei termini previsti dalla normativa in materia. In particolare, n. 116 sono stati ritenuti “fondati” (*i.e.*, “*accolti o “parzialmente accolti”*”) e n. 202 “non fondati” (*i.e.*, “*respinti*”) come di seguito rappresentato. Sul punto, nel 2025 la Banca ha “accolto” e “parzialmente accolto” il 36% dei reclami pervenuti, dato in diminuzione rispetto all’anno precedente in cui era stato accolto e parzialmente accolto il 53% dei reclami.

Tabella n. 1

NUMERO TOTALE RECLAMI PERVENUTI	NUMERO TOTALE RECLAMI EVASI	NUMERO TOTALE RECLAMI ACCOLTI	NUMERO TOTALE RECLAMI PARZIALMENTE ACCOLTI	NUMERO TOTALE RECLAMI RESPINTI
318	318	68	48	202

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 2025, risultavano pendenti n. 10 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>i.e.</i> , Finanziamenti, Conti Deposito, Conto Corrente e c.d. CQS)	38 giorni di calendario	60 giorni di calendario
Servizi di pagamento connessi al Conto Corrente	8,5 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi

RICORSI ABF

Nel corso del 2025 sono stati notificati alla Banca n. 12 ricorsi all'ABF riferibili interamente all'operatività ordinaria della Banca. Nell'anno 2026, sino alla data di redazione della presente relazione, sono state emesse n. 5 Decisioni dall'Arbitro Bancario Finanziario, tutte relative a Ricorsi presentati nel 2025, con il seguente

esito: (i) n. 3 “respinti”; e (ii) n. 2 “parzialmente accolti”. In merito agli adempimenti alle decisioni dell’Arbitro Bancario e Finanziario, la Banca rimane in attesa dei dispositivi relativi ai ricorsi “parzialmente accolti” al fine di verificare la necessità di versare importi ai ricorrenti.

ESPOSTI

Nel corso del 2025 sono stati ricevuti n. 14 esposti presentati da clienti/potenziali clienti alla Banca d’Italia riferibili interamente alla nuova operatività della Banca. Si è registrata una diminuzione rispetto al 2024. In particolare, n. 10 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.