

Aquileia Capital Services S.r.l. Rendiconto sull'attività di gestione di reclami – Anno 2025

Le Disposizioni della Banca d'Italia ([Provvedimento del Governatore della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e successive modificazioni; Trasparenza delle operazioni e dei servizi finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti](#), sezione XI, paragrafo 3) prevedono che annualmente venga reso pubblico dalla Società un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami della clientela relativi alle operazioni e ai servizi dell'intermediario.

Reclami

Si segnala che nel 2025, l'attività di prima analisi e riscontro dei reclami è stata esternalizzata allo Special Servicer BCM Global S.r.l., che ha contrattualmente 30 giorni di tempo per condividere la proposta di riscontro con la Società, e, una volta ottenuta l'approvazione dalla stessa, deve rispondere al Cliente entro il termine di 60 giorni dalla data di ricevimento del reclamo.

Nel corso dell'esercizio 2025 sono pervenuti 10 reclami di cui di seguito si fornisce il riepilogo delle tematiche sollevate:

Oggetto reclamo	2025
Segnalazione Centrale Rischi	4
Finanziamenti	2
Altro	4
Totale	10

Aggiungendo anche la distinzione per portafoglio:

Oggetto reclamo / Portafoglio	Friuli	Last	Terzo	Tiepolo	Valery	TOT
Segnalazione Centrale Rischi	0	1	1	1	1	4
Finanziamenti	0	1	1	0	0	2
Altro	1	0	1,5 ¹	1,5 ¹	0	4
Totale	1	2	3,5	2,5	1	10

Dalle analisi condotte è emerso che sul totale dei reclami censiti nel corso del 2025, i reclami accolti o parzialmente accolti risultano essere n. 2 su 10 e rappresentano il 20% del totale.

I reclami accolti riguardano un caso di errata Segnalazione in Centrale Rischi, per cui la Società è intervenuta immediatamente, al fine di correggere la posizione che era stata evidenziata come non aggiornata o non corretta; e una non tempestiva cancellazione dell'ipoteca in seguito a transazione con il garante, per cui la Società, per il tramite dello Special Servicer, si è attivata immediatamente.

	Numero reclami	%
Reclami accolti o parzialmente accolti	2	20

¹ Un reclamo ha coinvolto una posizione cross-portfolio, ovvero presente su due portafogli (Terzo e Tiepolo)

Reclami non accolti	8	80
Totale	10	100

Il Cliente può proporre reclamo mediante comunicazione tramite lettera raccomandata A/R, o per mezzo di posta elettronica o per mezzo di posta elettronica certificata, secondo i seguenti riferimenti:

- Aquileia Capital Services S.r.l., Ufficio Reclami, Viale Venezia, 5, 33100 (UD)
- Posta elettronica info@aquileiacapital.com;
- Posta elettronica certificata info@pec.aquileiacapital.com.

Aquileia Capital Services S.r.l., per il tramite di BCM Global S.r.l., provvede ad esaminare il reclamo tramite la propria unità organizzativa interna dedicata, indipendente rispetto alle strutture di business della Società e viene condivisa la comunicazione di riscontro.

Aquileia Capital Services S.r.l., per il tramite di BCM Global S.r.l., riscontra il Cliente entro il termine di 60 giorni dalla data del ricevimento del reclamo.

Nel caso il Cliente non ritenga soddisfatte le proprie ragioni può avvalersi delle strutture di conciliazione di settore:

- Arbitro Bancario e Finanziario (ABF) le informazioni sull'Arbitro sono disponibili all'indirizzo www.arbitrobancariofinanziario.it o presso le Filiali della Banca d'Italia;
- Conciliatore Bancario Finanziario, offre la possibilità di conciliazione in caso di controversia tra Cliente e Intermediario Finanziario tramite la mediazione di un Conciliatore indipendente; i riferimenti e le informazioni utili per l'utilizzo del servizio sono all'indirizzo www.conciliatorebancario.it;
- Organismi di mediazione specializzati in materia bancaria e finanziaria, iscritti nell'apposito Registro tenuto dal Ministero della Giustizia.

Resta ferma la possibilità di ricorrere all'Autorità Giudiziaria ordinaria in caso di mancato accordo. Prima di poter agire innanzi all'Autorità Giudiziaria, il Cliente o l'intermediario devono attivare, quale condizione di procedibilità, un procedimento di mediazione (art. 5, comma 1 bis, D.Lgs. 4/3/2010, n. 28), finalizzato al tentativo di trovare un accordo.