

TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI

(Provvedimento della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e successive modificazioni e integrazioni)

Rendiconto sulla attività di gestione dei reclami per l'anno 2024

Le Disposizioni di Vigilanza della Banca d'Italia in materia di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" e successive integrazioni (di seguito le "Disposizioni") prevedono che annualmente sia redatto e reso pubblico un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami ricevuti.

In conformità alle Disposizioni, con il presente documento si intende quindi dar conto dei reclami pervenuti all'Ufficio Reclami della Admiral Financial Services Italia SpA nel periodo 1 gennaio – 31 dicembre 2024 .

La società Admiral Financial Services Italia SpA (di seguito la "**Società**" o "**AFSI SpA**")-nel rispetto di quanto indicato da Banca d'Italia in termini di trasparenza nei rapporti con la clientela, si prefigge l'obiettivo di trattare sempre con la massima attenzione e solerzia eventuali insoddisfazioni della clientela e, a valle di un'accurata analisi, fornire risposte quanto più complete esaustive e chiare.

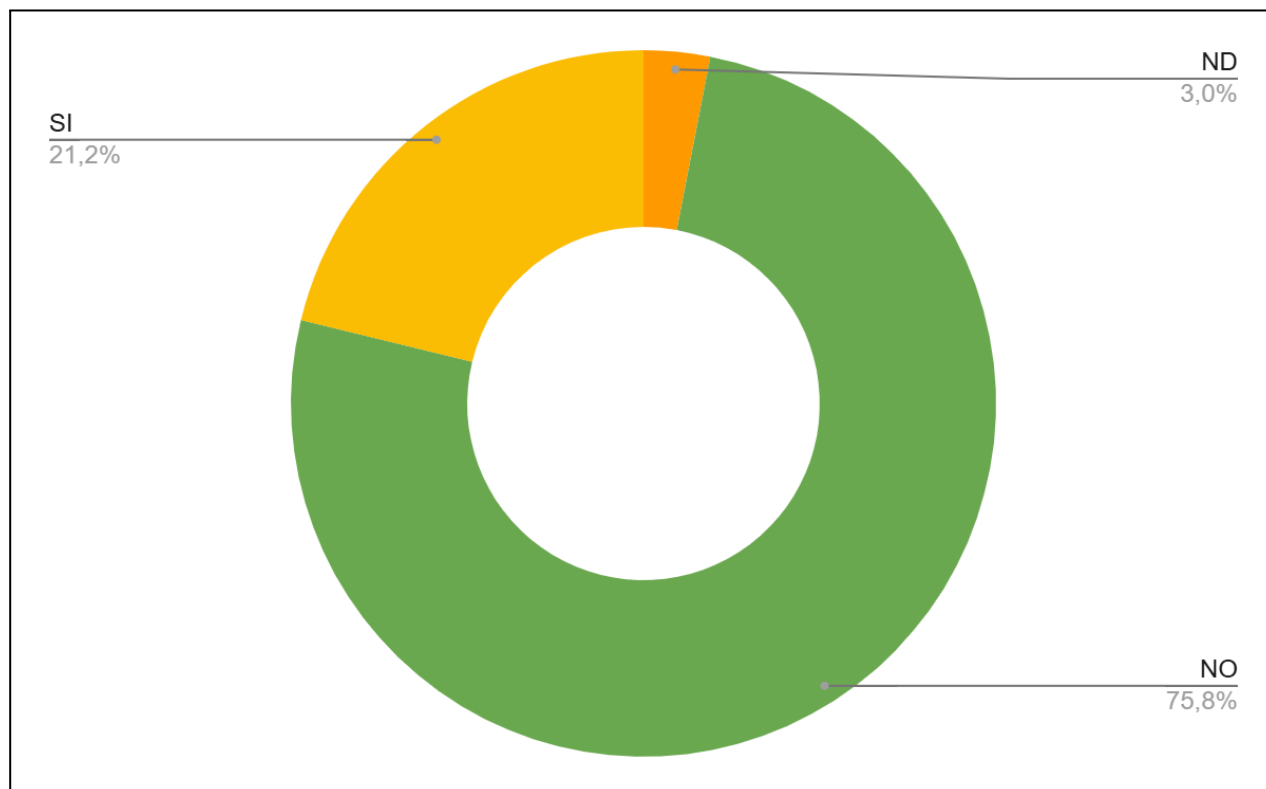
In ottica di migliorare costantemente anche attraverso la cultura del feedback, AFSI SpA si impegna quotidianamente affinché il rapporto con la clientela sia sempre più aperto e costruttivo, uno scambio costante atto a far crescere la cultura bancaria e mantenere un dialogo sincero e costante per la crescita reciproca.

Reclami ricevuti nel 2024

Nel corso del 2024 sono stati ricevuti e trattati n.33 reclami¹. Nessun ricorso ABF è stato ricevuto.

¹ Si precisa che alla data del 31/12/2024 nessun reclamo risulta essere in istruttoria.

Fondatezza dei reclami trattati



Motivo dei reclami

Tabella dei motivi reclamo ricevuti nel corso dell'anno 2024:

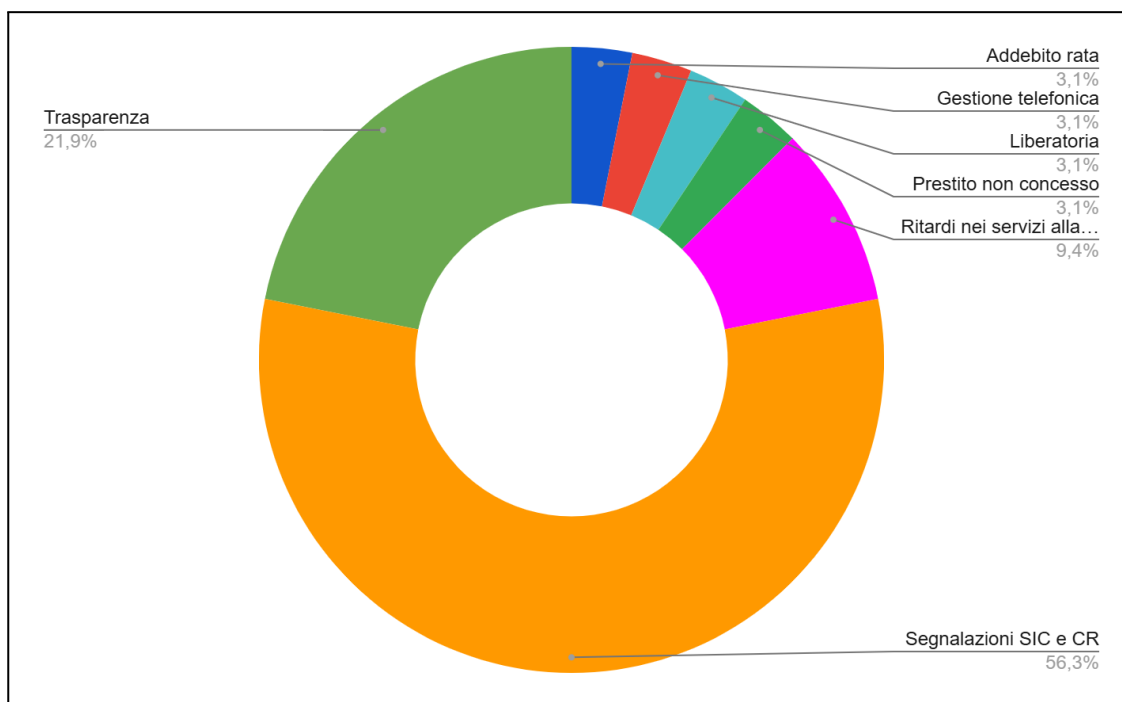
Addebito rata	2	Evento unico per rata addebitata in ritardo
Prestito non concesso	1	Contestazione su richieste di prestito ritenute da AFSI non finanziabili
Segnalazioni SIC e CR	18	Segnalazioni ai Sistemi di Informazioni Creditizie
Trasparenza	7	Eventi legati alla nuova Informativa prevista dal Codice di Condotta
Gestione telefonica	1	Comunicazione ritenuta incompleta
Liberatoria	1	Mancato invio della liberatoria
Ritardi nei servizi alla clientela	3	Tempistiche

- Dei 7 reclami ricevuti con motivo trasparenza ricevuti nessuno è fondato; principalmente sono relativi alla comunicazione in cui viene fornita all'interessato la nuova Informativa

prevista dal Codice di Condotta in cui lo si informa che il presupposto di liceità del trattamento dei suoi dati personali è il Legittimo Interesse del Partecipante.

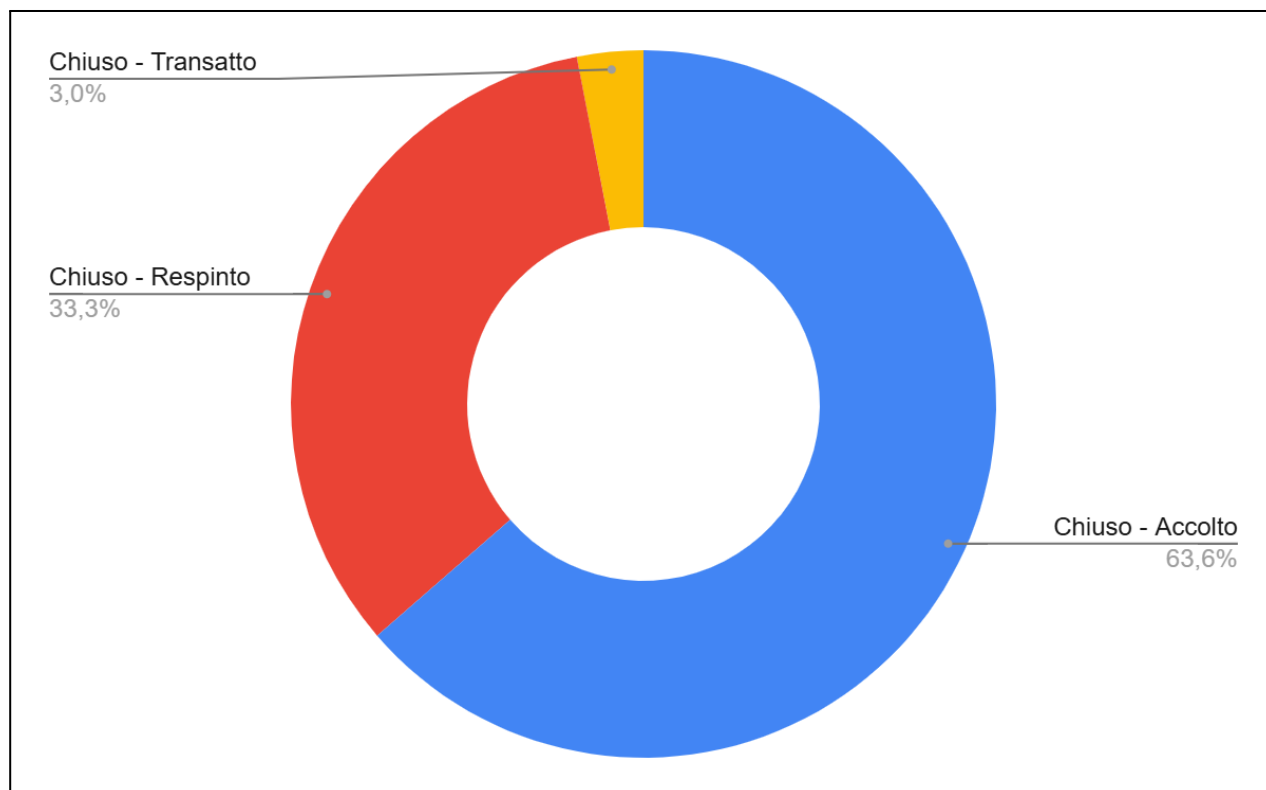
- Dei 18 reclami ricevuti per segnalazione ai SIC solo il 3 risultano essere fondati e dipendenti da un ritardo nella comunicazione dell'esito della valutazione.

Distribuzione per motivo reclamo



Esito dei Reclami

Di seguito si riporta l'esito dei Reclami; nessuna posizione ancora in istruttoria si evidenzia al 31 dicembre 2024.



Tempo medio di evasione dei reclami

Nel corso dell'anno 2024 il tempo medio di evasione dei reclami ricevuti è stato di 7,2 giorni.

Come presentare un reclamo

Il Cliente può presentare reclamo alla Società - a mezzo lettera raccomandata A/R, posta elettronica o posta elettronica certificata (pec) ai seguenti indirizzi:

Raccomandata A/R all'indirizzo Admiral Financial Services Italia S.p.A, Ufficio Reclami,
Via della Bufalotta, 374-00139-Roma;

Email all'indirizzo reclami@conteprestiti.it

PEC all'indirizzo reclami.afsispa@legalmail.it.

La società deve rispondere entro un termine massimo di 60 (sessanta) giorni, salvo ulteriori ipotesi di diversi termini previsti dalla legge come obbligatori.

Se il Cliente non è soddisfatto o non hanno ricevuto risposta entro i termini previsti, prima di ricorrere al giudice, potrà rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le



Filiali della Banca d'Italia, oppure visitare la sezione trasparenza del sito internet istituzionale <https://www.conteprestiti.it/trasparenza/>.

Ai fini del rispetto degli obblighi di mediazione obbligatoria previsti dal decreto legislativo 4 marzo 2010 n. 28 prima di fare ricorso all'autorità giudiziaria, il Cliente e la Società devono esperire il procedimento di mediazione, quale condizione di procedibilità, ricorrendo all'Organismo di Conciliazione Bancaria costituito dal Conciliatore Bancario Finanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie - ADR (www.conciliatorebancario.it dove è consultabile anche il relativo Regolamento), oppure ad uno degli altri organismi di mediazione, specializzati in materia bancaria e finanziaria, iscritti nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia. La condizione di procedibilità di cui alla predetta normativa si intende assolta nel caso in cui il Cliente abbia esperito il procedimento presso l'ABF.