

Attività di gestione dei reclami

Rendiconto annuale 2022 - 2023

Nel rispetto di quanto indicato da Banca d'Italia in termini di trasparenza nei rapporti con la clientela, l'attività di gestione dei reclami si impegna a trattare i reclami con la massima attenzione fornendo risposte chiare, complete ed esaustive nel minor tempo possibile anche allo scopo di accrescere la cultura bancaria finanziaria contribuendo alla costruzione di un rapporto di fiducia e vicinanza con i consumatori.

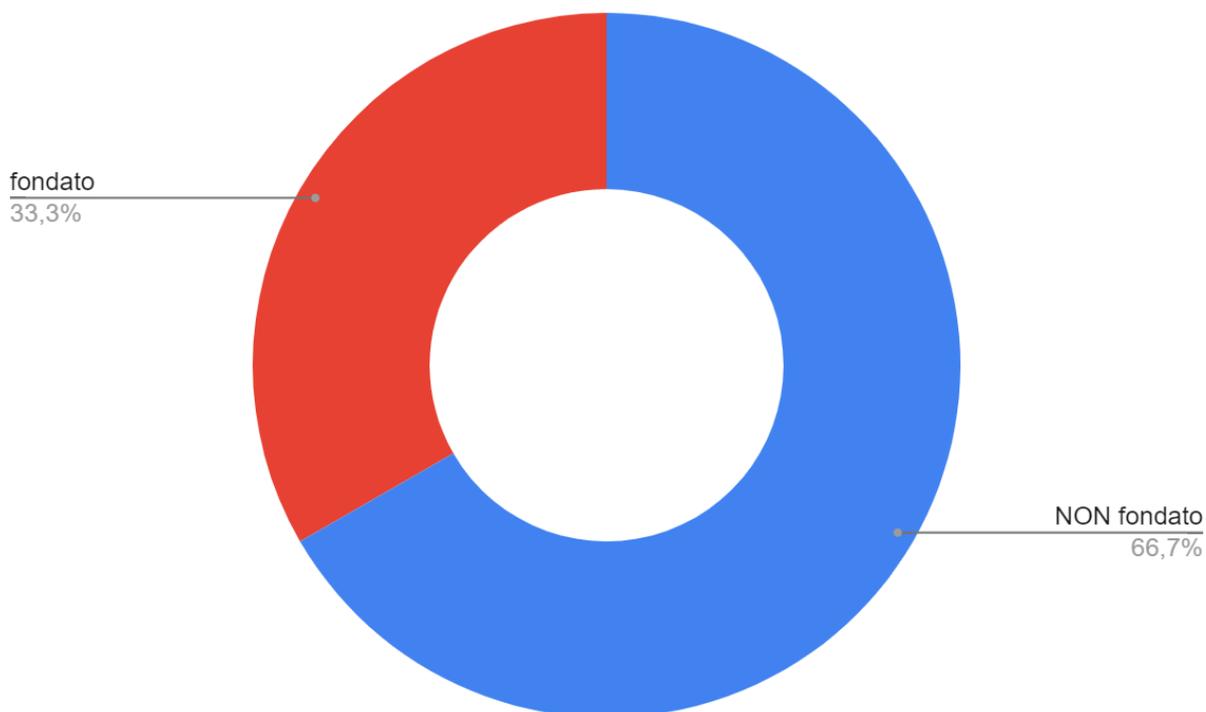
Reclami ricevuti nel 2022 (ultimi 6 mesi)

Nel corso del 2022 nessun reclamo e/o ricorso ABF è stato ricevuto da Admiral Financial Services Italia (AIS).

Reclami ricevuti nel 2023

Nel corso del 2023 sono stati ricevuti e trattati n.9 reclami. Nessun ricorso ABF è stato ricevuto.

Fondatezza dei reclami trattati



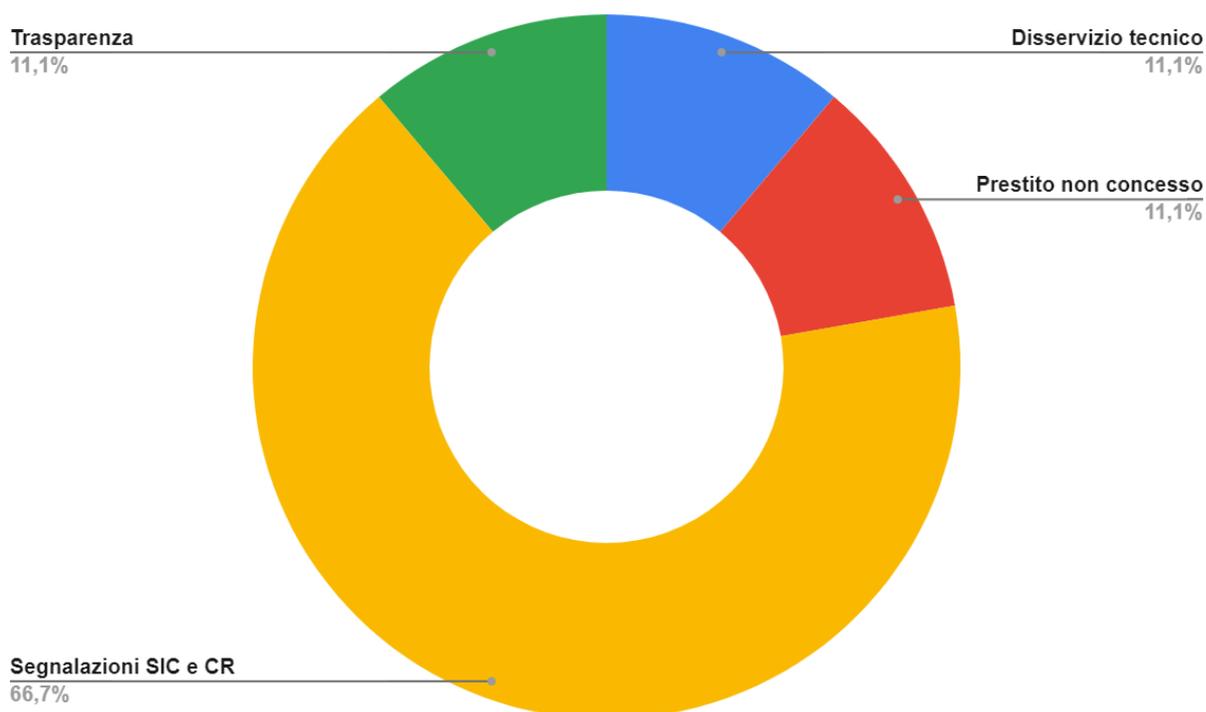
Motivo reclami

Tabella dei motivi reclamo ricevuti nel corso dell'anno 2023:

Disservizio tecnico	1	Eventi legati alla funzionalità del portale
Prestito non concesso	1	Contestazione su richieste di prestito ritenute da AFSI non finanziabili
Segnalazioni SIC e CR	6	Segnalazioni ai Sistemi di Informazioni Creditizie
Trasparenza	1	Eventi legati alla comunicazione

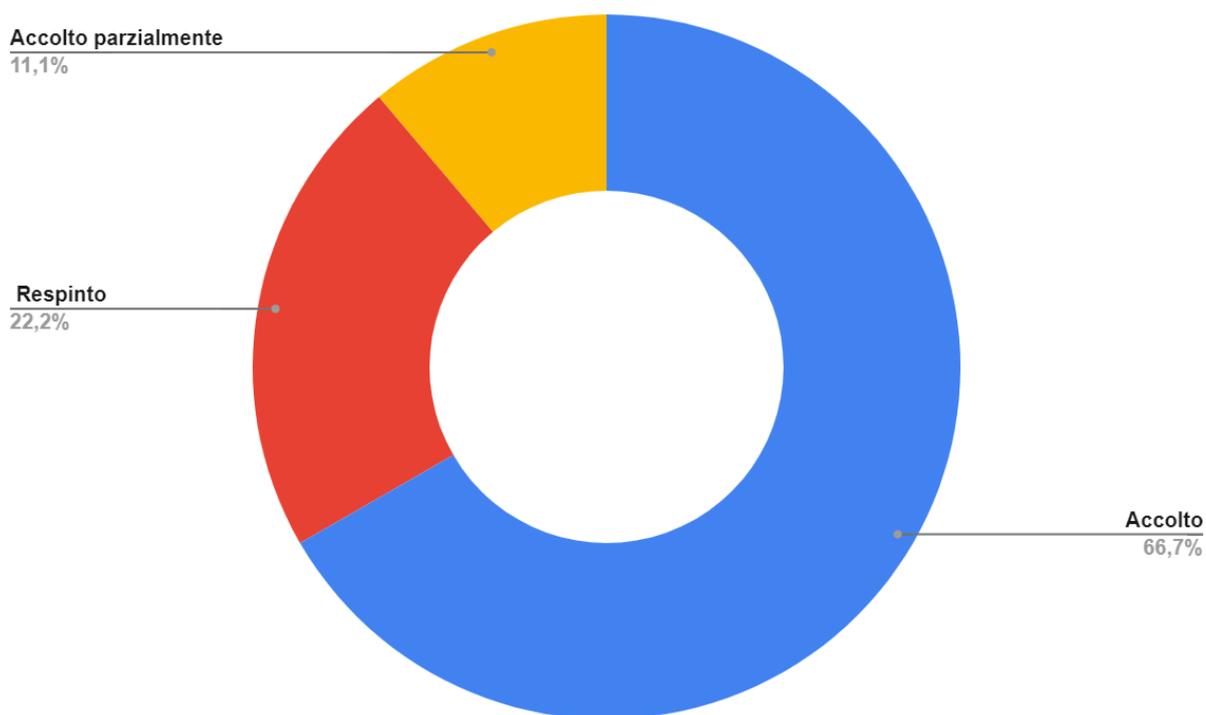
Dei 6 reclami ricevuti per segnalazione ai SIC solo il 33% risulta essere fondato e dipendente da un ritardo nella comunicazione dell'esito della valutazione.

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 2023.



Tempo medio di evasione dei reclami

Nel corso dell'anno 2023 il tempo medio di evasione dei reclami ricevuti è stato di 13,7 giorni.