

## **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 2025**

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 2025.

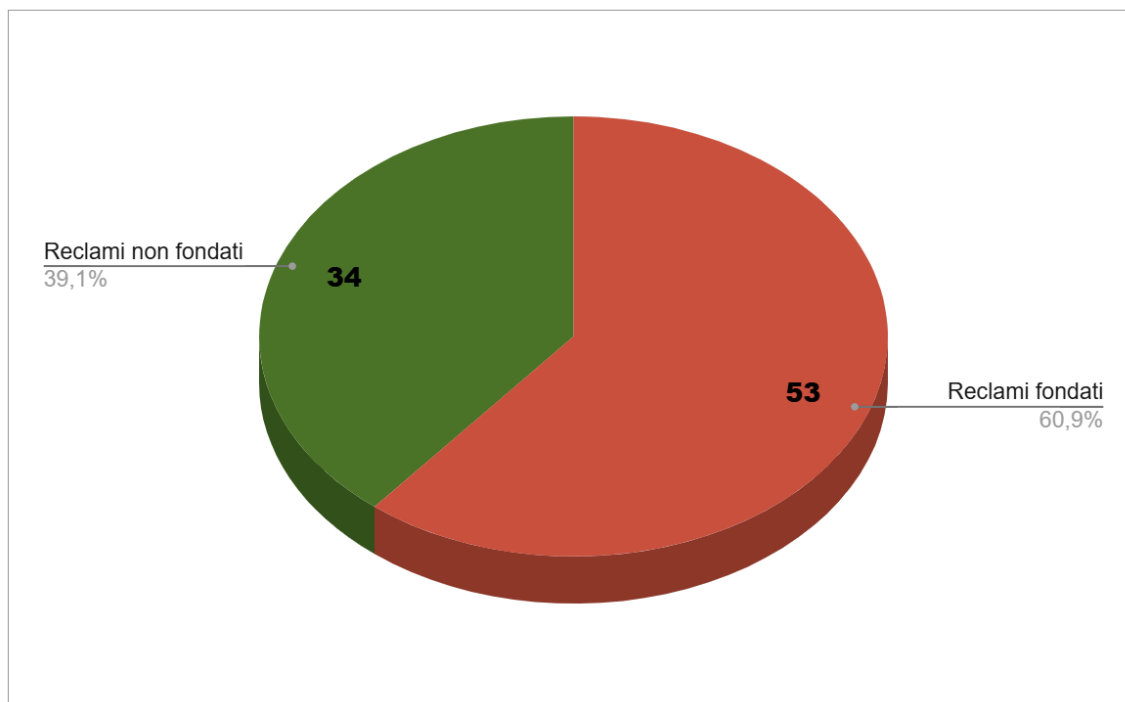
La società Admiral Financial Services Italia SpA (di seguito la "Società" o "AFSI SpA") nel rispetto di quanto indicato da Banca d'Italia in termini di trasparenza nei rapporti con la clientela, si prefigge l'obiettivo di trattare sempre con la massima attenzione e solerzia eventuali insoddisfazioni 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 2025**

Nel corso del 2025 sono stati ricevuti e trattati n.87 reclami. Nessun ricorso ABF è stato ricevuto.

## Fondatezza dei reclami trattati



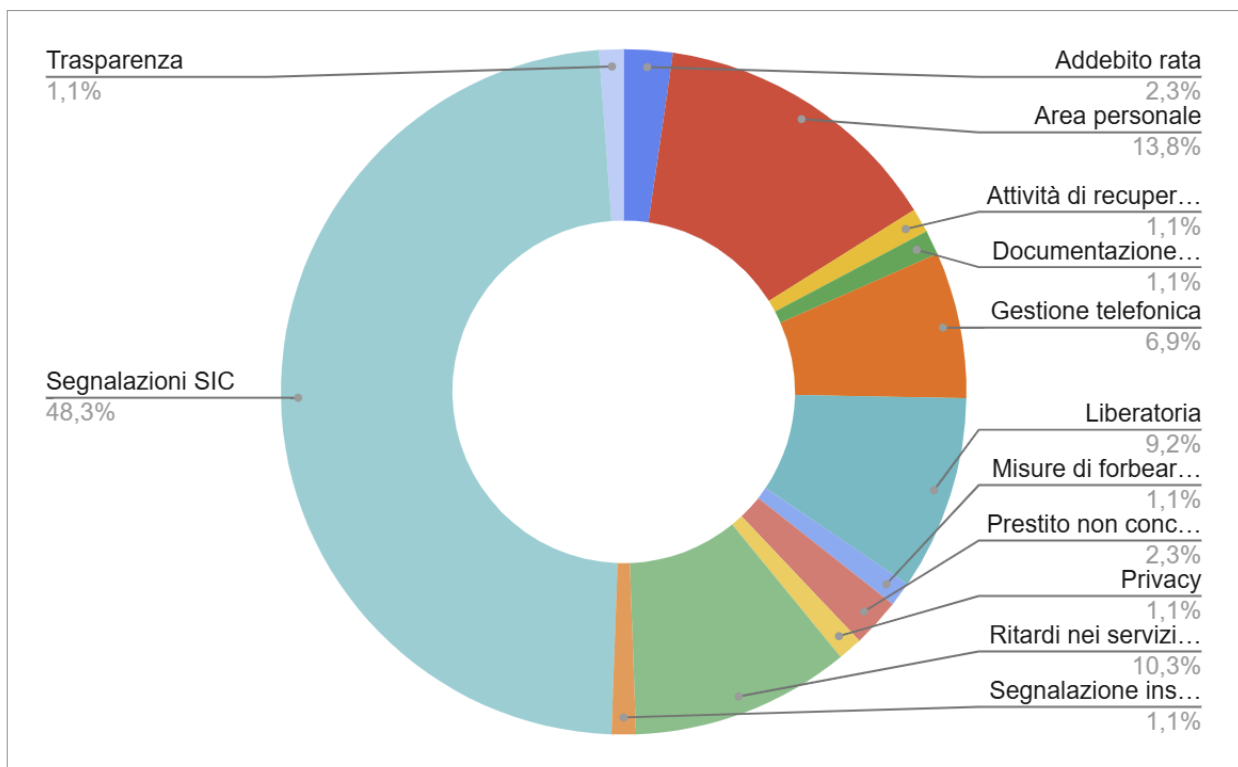
## Motivo reclami

Tabella dei motivi reclamo ricevuti nel corso dell'anno 2025:

Addebito rata	2
Area personale	12
Attività di recupero crediti	1
Documentazione richiesta	1
Gestione telefonica	6
Liberatoria	8
Misure di forbearance	1
Prestito non concesso	2
Privacy	1
Ritardi nei servizi alla clientela	9
Segnalazione insoluto	1
Segnalazioni SIC	42
Trasparenza	1

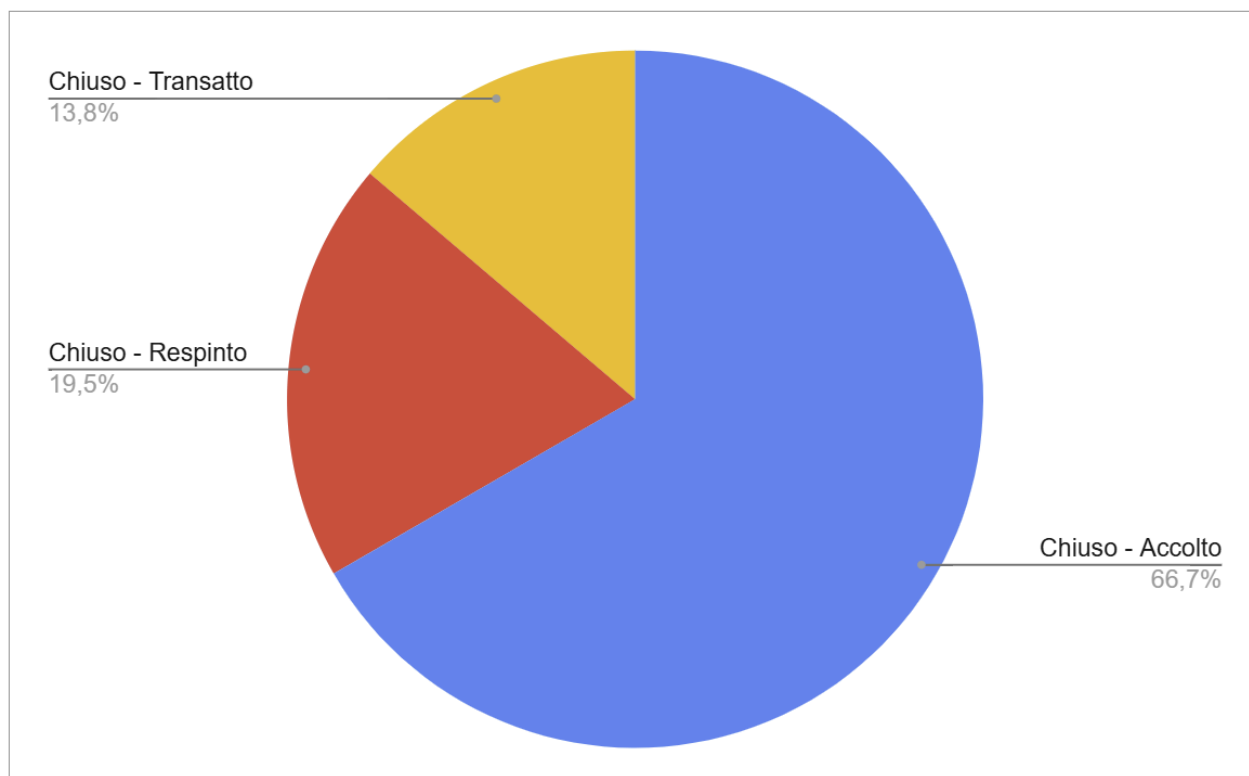
- Sul motivo Area Personale, 12 reclami, afferiscono ad accesso e visualizzazione dello stato della richiesta; nell'ultimo trimestre è stato ricevuto 1 solo reclamo per questo motivo;
- AFSI SPA ha aderito alla contribuzione mensile delle posizioni; in merito ai 42 reclami ricevuti per segnalazione ai SIC risultano essere principalmente dipendenti dal bisogno da parte dei clienti di avere tali aggiornamenti in brevissimo tempo e da un ritardo nella comunicazione dell'esito della valutazione ai Sistemi di Informazioni Creditizie.

### Distribuzione per motivo reclamo



### Esito dei Reclami

Di seguito si riporta l'esito dei Reclami; 1 solo reclamo risulta essere ancora in istruttoria al 31 dicembre 2025.



### Tempo medio di evasione dei reclami

Nel corso dell'anno 2025 il tempo medio di evasione dei reclami ricevuti è stato di 10 giorni.