

## RELAZIONE RECLAMI 2021

La gestione dei reclami è stata eseguita in conformità a quanto previsto dallo specifico Regolamento e nel rispetto delle disposizioni contenute nel provvedimento emanato il 29 luglio 2009 da Banca d'Italia "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" e successive modifiche e delle disposizioni della Banca d'Italia del 18 giugno 2009, sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie relative ad operazioni e servizi bancari e finanziari.

L'Ufficio reclami, ha riscontrato, con attenzione e puntualità, i reclami pervenuti avvalendosi, ove necessario, dell'ausilio delle varie funzioni aziendali, onde poter fornire un riscontro esauriente al cliente.

Dai reclami pervenuti, non si evincono criticità tali da individuare disfunzioni procedurali o comportamenti anomali tenuti dai dipendenti di ADV Finance (tale aspetto è considerato soprattutto in ottica del rischio reputazionale).

I tempi di evasione dei reclami sono stati conformi alla normativa vigente - 60 giorni - in quanto tutti da ricondurre a contestazioni relative a prodotti e servizi finanziari.

Ne consegue che, le procedure adottate, hanno consentito una corretta gestione dei reclami ed il relativo monitoraggio degli stessi.

\*\*\*

Dal 1° gennaio 2021 al 31 dicembre 2021, sono pervenuti e sono stati gestiti come tali n.31 reclami, conclusi nel modo seguente:

- N° 23 reclami accolti positivamente
- N° 6 reclami non accolti
- N° 2 reclami accolti parzialmente



Sinteticamente, hanno avuto ad oggetto: *i*) richieste di informazioni/documenti; *ii*) richieste di rimborso oneri post estinzione (costi *up front* e costi *recurring* ai sensi dell'art. 125 sexies T.U.B.); *iii*) richieste di annullamento della pratica.

I reclami accolti positivamente, non hanno determinato l'erogazione di alcuna somma in favore dei clienti: 5 di essi hanno avuto ad oggetto richieste di documenti; 16 reclami hanno avuto ad oggetto la richiesta di annullamento della pratica; 2 reclami hanno avuto ad oggetto la richiesta di chiarimenti in merito alle commissioni di istruttoria e provvigioni per l'intermediario del credito.

Con riferimento ai reclami non accolti, 4 di essi hanno avuto ad oggetto la richiesta di annullamento della pratica, mentre 2 reclami hanno avuto ad oggetto la richiesta di rimborso degli oneri post estinzione.

I reclami accolti parzialmente, hanno avuto ad oggetto la richiesta di rimborso degli oneri post estinzione ed hanno determinato l'erogazione, in favore dei clienti, della somma complessiva di Euro 1.250,00.

Alla data del 31 dicembre 2021, non è stato presentato alcun ricorso all' Arbitro Bancario Finanziario.

Milano, 20.04.2022

*Responsabile Ufficio Reclami*

*Luigia Antonacci*