

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami anno 2025

ADV Finance S.p.A., da sempre attenta alle esigenze della propria clientela, riserva la massima cura alla gestione dei reclami, al fine di preservare un rapporto corretto e trasparente con i clienti per prevenire l'insorgere di controversie e risolvere già in questa fase preliminare le situazioni di loro potenziale insoddisfazione.

I reclami, come le semplici lamentele, sono una preziosa fonte di informazione per migliorare la qualità del servizio erogato.

La Funzione Reclami persegue l'obiettivo di svolgere un'effettiva e soddisfacente interlocuzione con la clientela volta a consentire il chiarimento delle rispettive posizioni e a favorire una composizione bonaria dei possibili contrasti.

Di seguito, in conformità delle Disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 "*Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti*", che alla Sezione XI "*Requisiti organizzativi*", paragrafo 3. "*Reclami*" viene riportato un rendiconto dell'anno 2025 sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati.

Nel corso del 2025 ADV Finance S.p.A. ha complessivamente ricevuto dalla Clientela n. 490 reclami.

Forniamo di seguito una suddivisione dei reclami pervenuti per macroarea di attività:

Reclami ricevuti 2025	
Leasing	0
Cessioni del Quinto / Deleghe di Pagamento	490
Raccolta (Conto Deposito)	0
Finanziamenti	0
Strumenti e Servizi di Pagamento	0
Altro	0
Totale Reclami	490

Sul numero totale dei reclami ricevuti si rappresenta che sono pervenuti n.14 Esposti e n.10 ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario.

Sul totale dei ricorsi, solo tre sono stati accolti dai collegi ABF; in particolare, due ricorsi sono stati accolti parzialmente, mentre solo un ricorso si è concluso con l'esito "accolto".

Per quanto riguarda l'esito dei reclami, riportiamo di seguito uno schema riassuntivo:

Esito dei Reclami 2025	
Accolti	113
Parzialmente Accolti	241
Reclami Respinti	136
Totale	490

I reclami respinti sono riferiti per la maggior parte a doglianze relative alla richiesta di riconoscimento delle spese up-front non maturate. In tali casi, il riscontro negativo al reclamo si è generato sostanzialmente in quanto le spese up-front non maturate erano già state calcolate nel conteggio estintivo delle posizioni e, quindi, i reclami sono stati respinti e agli stessi non è seguita nessuna ulteriore contestazione.

Una minor parte dei reclami respinti ha riguardato l'annullamento della pratica ovvero altre contestazioni riguardanti l'emissione di conteggi estintivi.

In caso di rigetto del reclamo viene indicata la "possibilità di adire l'Arbitro Bancario Finanziario o altre forme di soluzione stragiudiziale delle controversie".

Il tempo medio di riscontro ai reclami ricevuti nel 2025 è pari a 18,82 giorni. Pertanto, considerato che tutti i reclami ricevuti sono relativi a finanziamenti, si rileva che i riscontri ai medesimi sono stati in media forniti anticipatamente rispetto alla scadenza del termine di legge.

Funzione Reclami
Adv Finance S.p.A.