



Diamo credito al tuo mondo.

FIGENPA S.p.A

Viale Brigate Partigiane, 6 - 16129 Genova

Tel. 010 57.45.51 - Fax 010 57.45.539

P.IVA / C.F. 03401350107

Cap. Soc. € 10.500.000,00 i.v.

REA 341554/GE - Codice ABI 329508

Iscrizione Albo unico ex art. 106 TUB n. 159

www.figenpa.it | info@figenpa.it

UFFICIO LEGALE E CONTENZIOSO

UFFICIO RECLAMI

REPORT: Gestione dei reclami Anno 2023

Genova, 07.02.2024

Ill.mo Consiglio d'Amministrazione,

Ill.mo Collegio sindacale,

Egregi Colleghi,

in adempimento alle disposizioni normative vigenti, nell'ottica di una sempre più corretta gestione dei Reclami ed al fine di permettere un'adeguata valutazione dei rischi reputazionali ed economici connessi, lo scrivente Ufficio presenta la seguente relazione sull'attività di gestione dei reclami ricevuti nell'anno 2023.

Sommario

Numero Reclami e ricorsi ABF	2
Principali motivi dei reclami.	2
Andamento mensile nella presentazione dei reclami.....	3
Modalità di presentazione dei reclami.....	3
Collocazione dei reclami sulla rete distributiva.....	3
Esito Reclami	4
Tempi medi di riscontro	5

Numero Reclami e ricorsi ABF

Nel corso dell'anno 2023 Figenpa ha ricevuto **n. 463 reclami**.

Si tratta, quindi, di **n.146** reclami in più rispetto al 2022, anno in cui giunsero n. 317 reclami

Nel corso dello stesso anno sono state perfezionate n. 5280 operazioni di finanziamento.

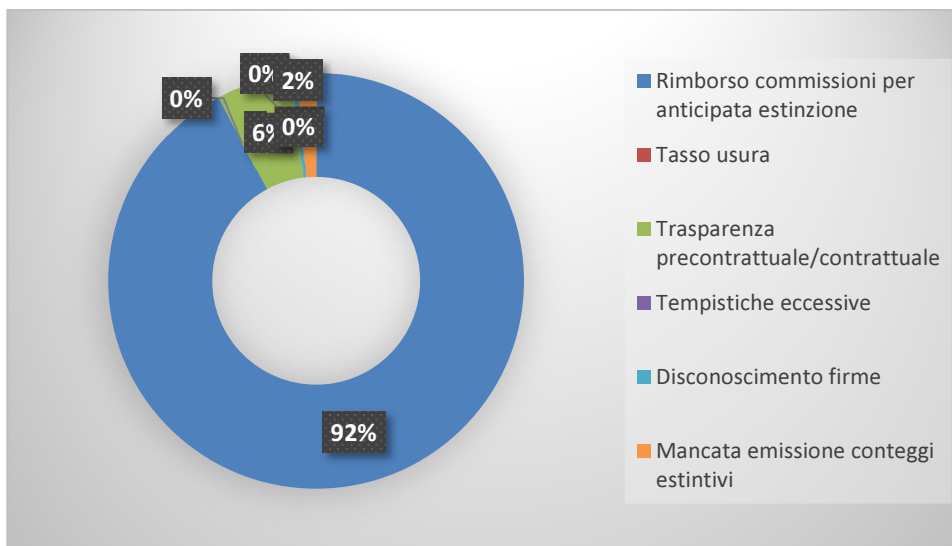
La percentuale di sovrapposizione reclami / produzione è quindi pari al 8,7%, sebbene questo dato non tenga conto del fatto che i reclami pervenuti nell'anno non necessariamente abbiano ad oggetto pratiche liquidate nello stesso periodo.

In aumento risultano il numero dei Ricorsi innanzi all'**Arbitro Bancario Finanziario**; infatti si registrano n. **183 Ricorsi** a fronte di 72 dell'anno precedente.

Su alcuni reclami sono intervenute richieste di modifica di precedenti istanze volte alla richiesta di rimborso delle commissioni upfront in seguito sia alla pronuncia dell'Ill.ma Corte di Giustizia Europea dell'11.09.2019 (sentenza c.d. Lexitor) che alla pronuncia dell'Ill.ma Corte Costituzionale del 28/12/2022.

Principali motivi dei reclami.

Nel grafico qui in calce si evidenziano, in via sintetica, le principali doglianze mosse nei reclami pervenuti.

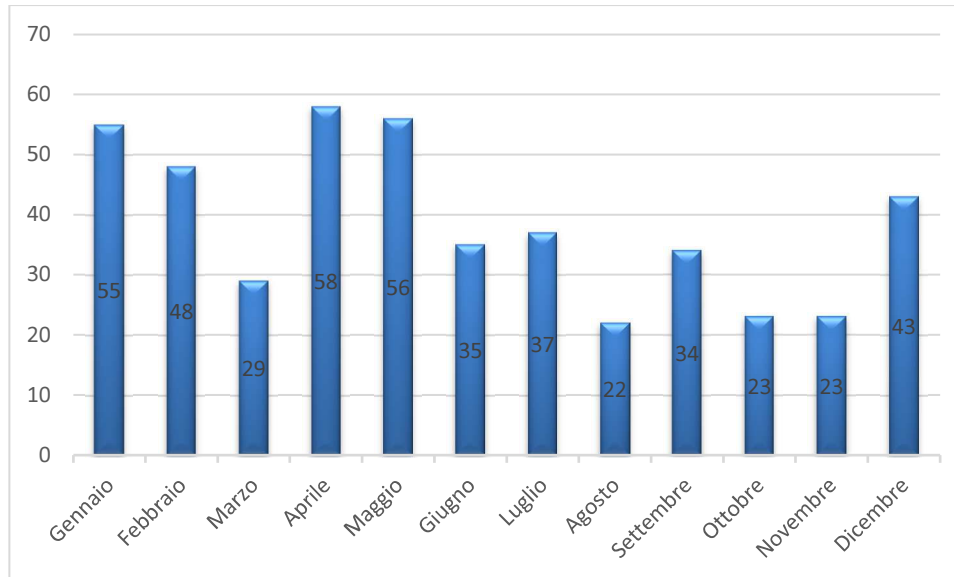


Come per l'anno 2022 le principali rimostranze nei reclami attengono alla richiesta di rimborso commissioni su pratiche estinte anticipatamente (92%).

In subordine segue la carenza di trasparenza in fase precontrattuale e contrattuale (8%), per la quale abbiamo ricevuto 38 reclami;

Andamento mensile nella presentazione dei reclami

Prendendo in considerazione l'andamento mensile. Il seguente grafico mostra, in via sintetica, l'evoluzione della ricezione dei reclami nel corso dell'anno in esame



Modalità di presentazione dei reclami.

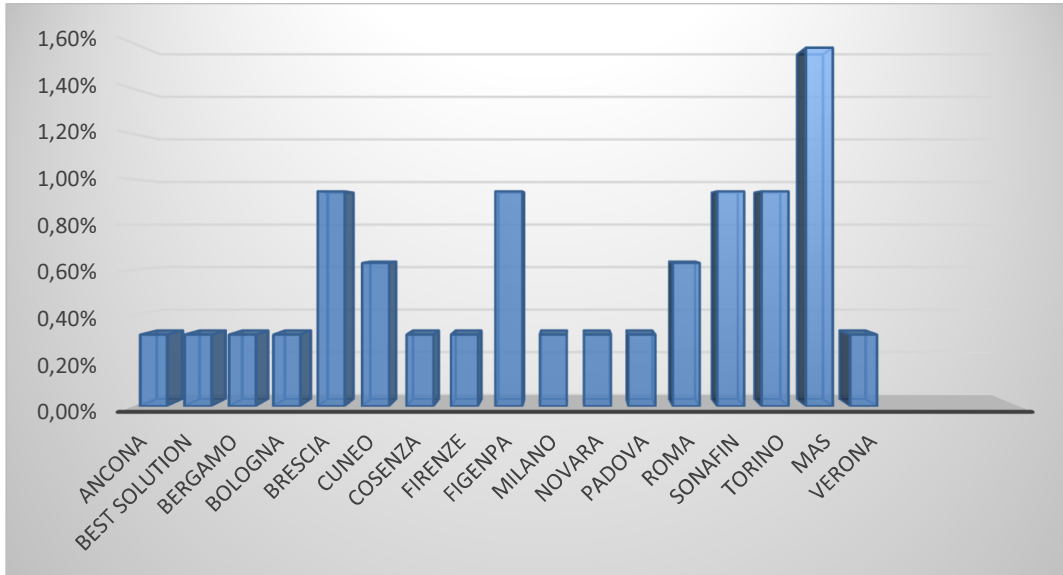
I canali telematici di invio delle comunicazioni quali posta elettronica certificata ed e-mail ordinaria sono quelli più di frequente utilizzati per recapitare i reclami alla Società (complessivamente rappresentano oltre il 90% del totale).

I reclami sono solitamente trasmessi o direttamente dal cliente ovvero tramite l'assistenza di legali di fiducia, associazioni di consumatori o società di consulenza, nelle percentuali di seguito indicate:

1. Studi Legali: 25% del totale;
2. Società di Consulenza: 57% del totale;
3. Associazioni di Consumatori: 7% del totale;
4. Clienti: 10% del totale;
5. Altro: 1% del totale;

Collocazione dei reclami sulla rete distributiva

Con riferimento alla distribuzione dei reclami presentati in capo al comportamento dell'Agente relativamente alla carenza di trasparenza nella fase precontrattuale/contrattuale, di seguito si riporta la tabella indicativa.



Le filiali maggiormente coinvolte risultano essere Brescia e Torino; per quanto riguarda la Rete Esterna, l'Agente maggiormente coinvolto risulta essere Mas.

Esito Reclami

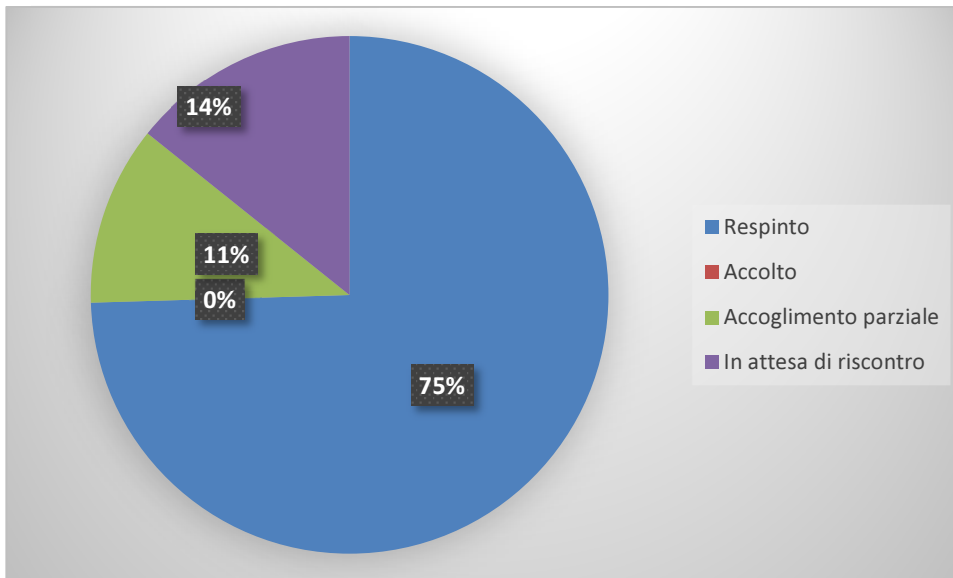
I reclami ricevuti, con un *petitum* complessivo pari a **€ 573.448,51** hanno comportato nell'anno 2023 un esborso complessivo per Figenpa S.p.A. pari ad **€ 85.526,11** di cui **€ 46.367,33** in seguito a decisioni dell'Arbitro Bancario Finanziario, **€ 23.388,39** quali saldo e stralcio al fine della risoluzione bonaria delle controversie pendenti e **€ 15.770,39** per entrambe le posizioni riferite all'anno precedente

In merito ai ricorsi ABF si ricorda che, come da policy in essere, in caso di condanna, oltre alle spese di procedura, vengono rimborsate al cliente le sole spese di istruttoria non godute, resistendo invece sulla restituzione delle provvigioni versate agli intermediari del credito.

Per quanto sopra la Società risulta oggi parzialmente inadempiente, nei confronti dell'ABF, per la complessiva somma di **€ 112.501,33**

In ordine all'esito dei reclami, si segnala che di 463 pervenuti 345 sono stati respinti, per 52 è stato disposto l'accoglimento parziale sulla base di ipotesi transattiva mentre per i rimanenti 66 non è ancora stato inviato riscontro.

Di seguito il riepilogo grafico:



Tempi medi di riscontro

Come ultima nota, si fa presente che i tempi medi di riscontro ai reclami è stato, nel corso del 2023 di circa 58 giorni.

Si ringrazia per l'attenzione prestata, a disposizione per chiarimenti

Area Legale, Compliance, AML
Seatrice Nicosia
Ufficio Reclami