



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 2017

Genova, 19.02.2018

Ill.mo Consiglio d'Amministrazione,

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 2017.

N.ro Reclami

Nell'anno **2017** Figenpa S.p.A. ha ricevuto in totale **n. 142 reclami**.

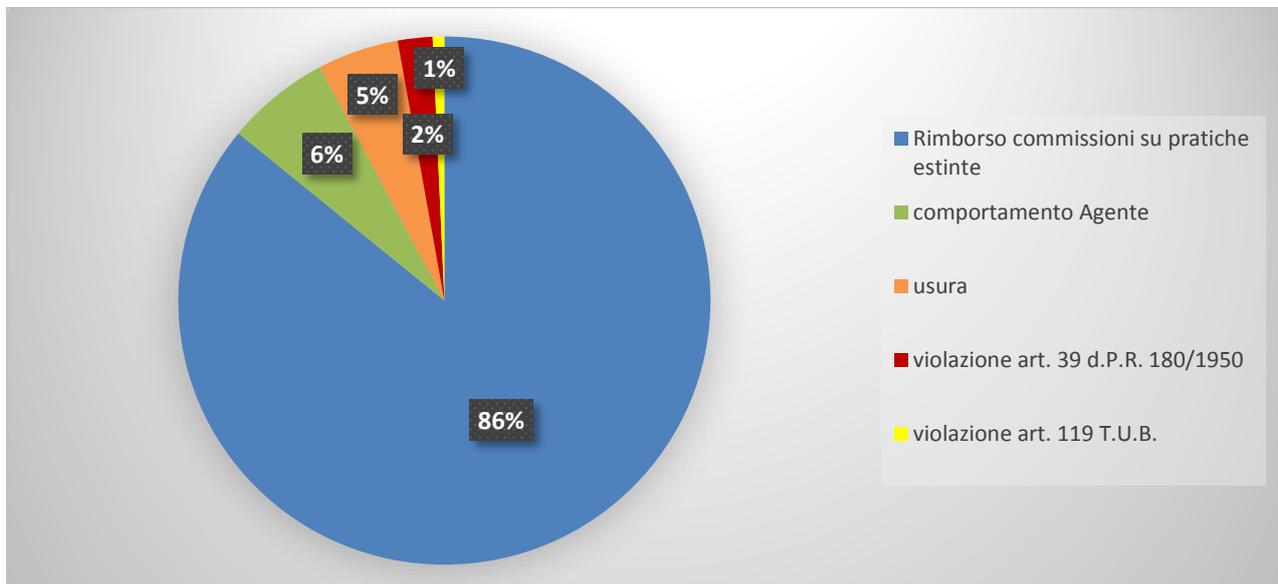
Si tratta, quindi, di **n. 1** reclami in più rispetto all'anno 2016, anno in cui giunsero n. 141 reclami (**+ 0,7%**).

Si conferma pertanto un andamento costante dei reclami pervenuti.

In crescita risulta, peraltro, anche il numero dei Ricorsi innanzi all'**Arbitro Bancario Finanziario**; infatti si registrano n. **96 ricorsi** ricevuti nel **2017** rispetto ai **50 ricorsi ricevuti nell'anno precedente (+ 92%)**.

Principali motivi dei reclami.

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





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

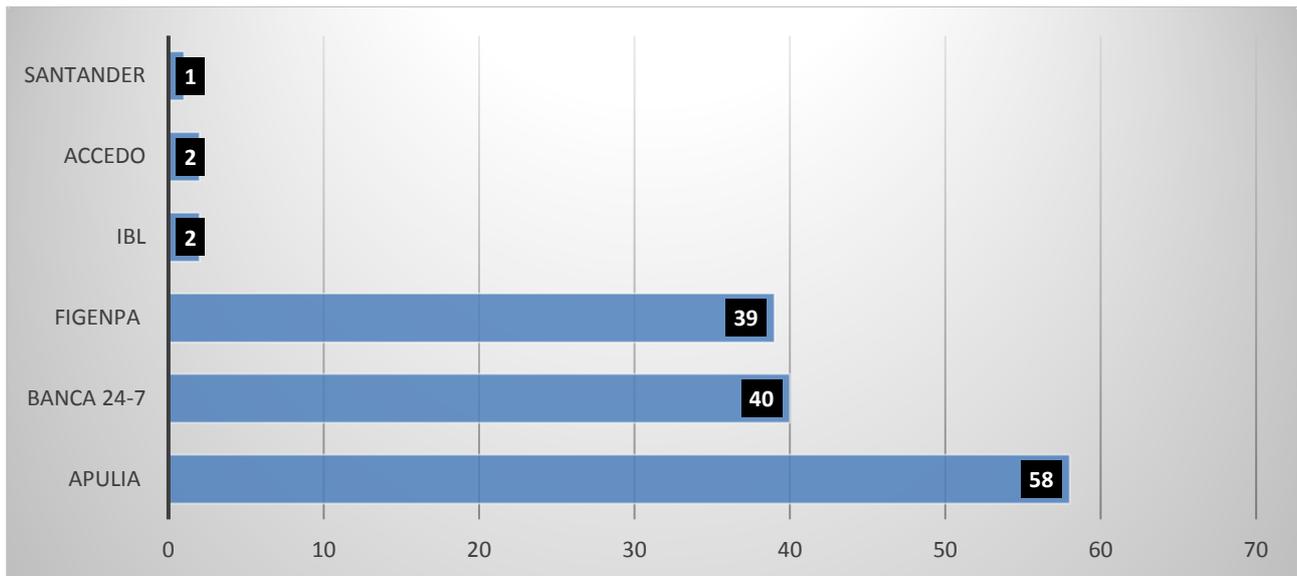
Come per l'anno 2016 le principali rimostranze nei reclami attengono alla richiesta di rimborso commissioni su pratiche estinte anticipatamente.

Il secondo motivo di reclamo è, invece, rinvenibile nel comportamento tenuto dalla rete di vendita.

Si registrano, infatti, n. 9 reclami in cui la Clientela lamenta la mancata od inadeguata informativa in fase precontrattuale e/o richiedendo la corresponsione di una ulteriore somma a saldo del finanziamento.

Casistica su Società Mandanti

Il seguente grafico mostra, in via sintetica, la casistica di ricezione dei reclami pervenuti in base alle Società mandanti o eroganti.



Esito Reclami

I reclami ricevuti hanno comportato nell'anno 2017 un esborso complessivo per la Figenpa S.p.A. pari ad **€ 102.787,58** di cui **€ 48.584,37** in seguito a decisioni dell'Arbitro Bancario Finanziario ed **€ 54.203,21** quali saldo e stralcio al fine della risoluzione bonaria delle controversie pendenti.

Figenpa S.p.A.

Ufficio legale e contenzioso