



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 2018

Genova, 25.01.2019

Ill.mo Consiglio d'Amministrazione,

Ill.mo Collegio sindacale,

Egredi 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 2018.

1. Numero Reclami e ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario pervenuti

Nel corso del 2018 Figenpa S.p.A. ha ricevuto in totale **n. 148 reclami**.

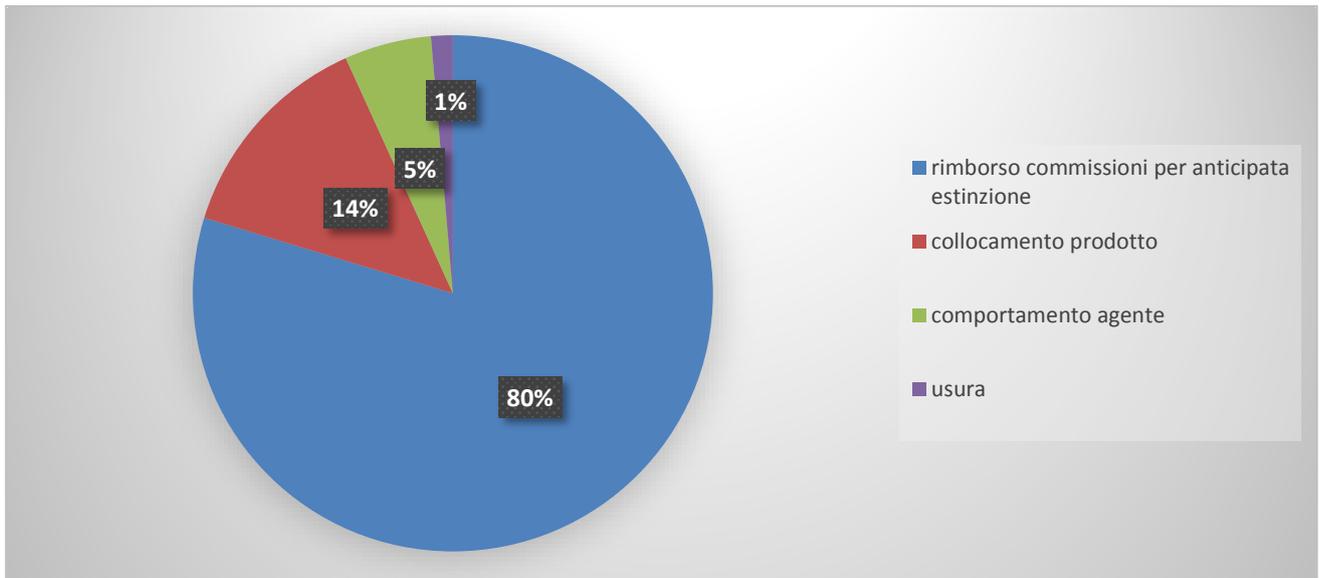
Si tratta, quindi, di **n. 6** reclami in più rispetto allo stesso periodo del 2017, anno in cui giunsero n. 142 reclami (**+ 4,23%**).

Si conferma pertanto un aumento dei reclami pervenuti, le cui ragioni possono essere rinvenute nella sempre maggiore insistenza da parte delle associazioni di consumatori che ricevono mandato per la presentazione dell'istanza di rimborso.

In diminuzione risulta il numero dei Ricorsi innanzi all'**Arbitro Bancario Finanziario**; infatti si registrano n. **45 ricorsi** ricevuti nell'anno 2018 rispetto ai **96 ricorsi ricevuti nello stesso periodo dell'anno precedente (-53%)**.

2. Principali motivazioni alla base dei reclami.

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



Come per l'anno 2017 le principali rimostranze nei reclami attengono alla richiesta di rimborso commissioni su pratiche estinte anticipatamente. Preme specificare che dei 118 reclami registrati con tale doglianza, la quasi totalità degli stessi (n.117) riguarda contratti di finanziamento sottoscritti fino al 2010 con testi contrattuali differenti rispetto a quelli attualmente in uso.

Il secondo motivo di reclamo è, invece, rinvenibile nel collocamento del prodotto (categoria generica che include, tra le altre, la trasparenza, la simmetria informativa, ogni tipo di aspetto relativo alla fase pre contrattuale nonché il dato economico relativo al rapporto tra montante e saldo, a volte oggetto di critiche da parte della Clientela).

Si registrano, infatti, n. 20 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.

In ordine, segue la casistica inerente il comportamento dell'agente che ha intermediato il contratto.

In tale categoria rientrano n. 8 reclami pervenuti. Spesso le motivazioni alla base di tale reclamo sono le stesse della categoria "collocamento prodotto". Tuttavia la società, al fine di una migliore gestione dei controlli e delle attività sulla rete di vendita, qualora il Cliente, citi un intermediario del credito nelle sue doglianze, riporta tale categoria.



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

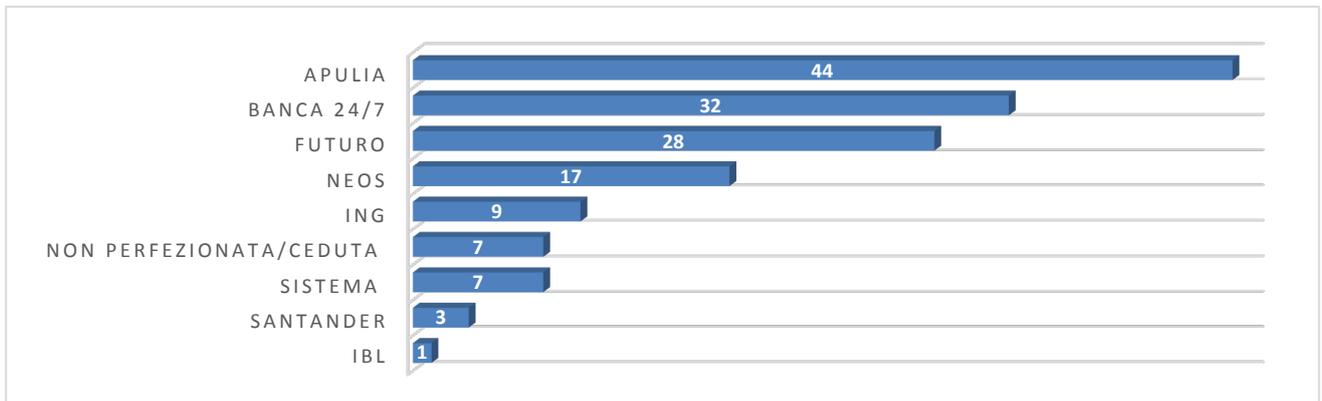
Iscrizione Albo unico ex art. 106 TUB n. 159

www.figenpa.it | info@figenpa.it

In ultimo si registrano n. 2 reclami pervenuti e aventi ad oggetto una millantata usurarietà del tasso dovuta alla presunta erronea esclusione dei costi assicurativi nel TEG. Trattasi ovviamente di doglianze su contratti di finanziamento sottoscritti prima fino al 2009.

3. Casistica su Società Mandanti/Cessionarie

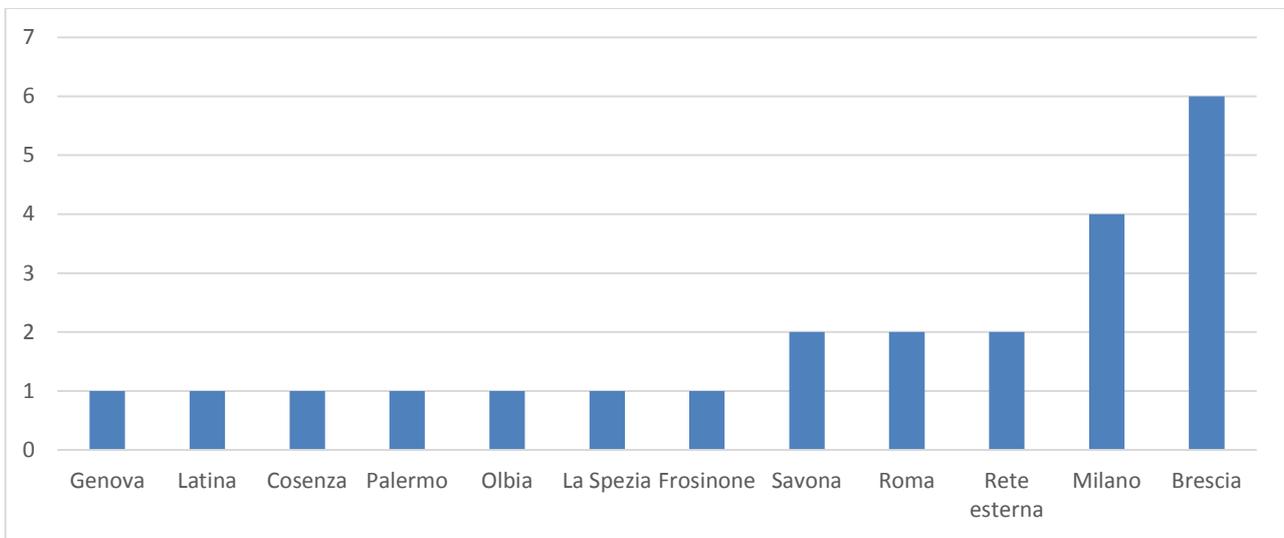
Il seguente grafico mostra, in via sintetica, la casistica di ricezione dei reclami pervenuti in base alle Società mandanti, eroganti o cessionarie.



Il dato che risulta dalla lettura conferma quanto riportato al precedente capitolo. La maggior parte dei reclami riguarda pratiche di finanziamento erogate nel periodo 2006 – 2010 o in qualità di mandataria per Banca Apulia e Banca 24/7 o per crediti ceduti, nello stesso periodo, a Neos o Futuro.

4. Collocazione geografica sulla rete distributiva

Con riferimento alla distribuzione geografica (per filiali o provincie di collocamento) dei reclami presentati e rientranti nella categoria di motivazione inerente il comportamento agente o il collocamento del prodotto, di seguito si riporta la seguente tabella esplicativa:



Le filiali maggiormente coinvolte da fenomeni che danno adito a doglianze da parte della Clientela risultano essere Milano e Brescia. Al fine di porre in essere i dovuti correttivi e per mantenere alto il *focus* sulla necessità di rispettare le regole di trasparenza, correttezza e simmetria informativa, lo scrivente ufficio ha provveduto, nel tempo, a relazionare l'ufficio Controllo Rete e risulta allo stesso che siano state svolte dallo stesso le opportune visite ispettive.

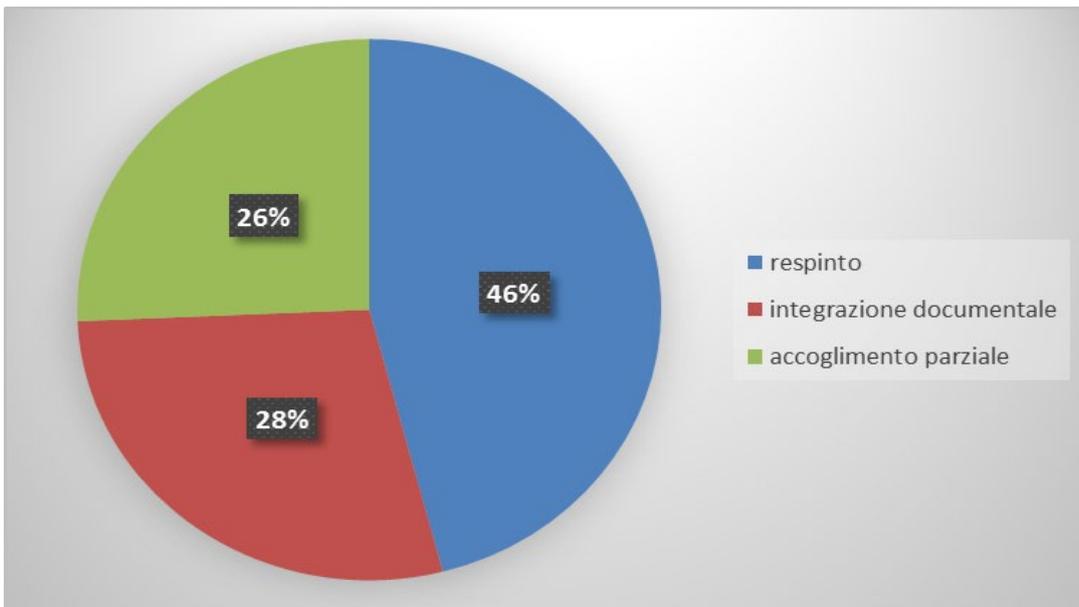
Risulta infatti che ispezioni abbiano avuto luogo, a Brescia, in data 11.07.2018 e a Milano in data 27.07.2018.

L'esito di tali verifiche non ha evidenziato criticità evidenti *in loco*. Tuttavia, i collaboratori dell'Agente Partnership Rete Figenpa S.p.a. sono stati richiamati ad un più puntuale ed attento impegno nello sviluppo della relazione negoziale intercorrente con il cliente.

5. Esito Reclami

I reclami ricevuti hanno comportato nell'anno 2018 un esborso complessivo per la Figenpa S.p.A. pari ad **€ 134.710,78** di cui **€ 109.851,64** in seguito a decisioni dell'Arbitro Bancario Finanziario ed **€ 24.859,14** quali saldo e stralcio al fine della risoluzione bonaria delle controversie pendenti.

In ordine all'esito dei reclami, si segnala che di 148 pervenuti 68 sono stati respinti, per 42 è stata richiesta integrazione documentale mentre per i restanti 38 è stato disposto l'accoglimento parziale sulla base di ipotesi transattiva. Di seguito il riepilogo grafico:



Nello specifico si riporta una tabella dove sono ricompresi i reclami pervenuti e classificati per motivazione con i relativi esiti.

motivazione reclamo	accolti parzialmente	respinti	richiesta integrativa
rimborso commissioni	35	48	35
comportamento agente	/	8	/
collocamento prodotto	3	10	7
usura	/	2	/

Da ultimo, si segnala che il tempo medio di risposta è pari a giorni 6 su 30 disponibili.



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

6. Valutazioni dell'ufficio Reclami.

L'attività che ricade sull'ufficio reclami risulta certamente notevole. Come dato non indicato nella presente relazione vi è tutta l'attività di ricezione, studio ed evasione delle richieste di copie documentali. Senza voler qui riportare dati precisi si consideri che, nel 2018 si saranno riscontrate oltre 500 richieste in tal senso. L'ufficio, come da manuale operativo, provvede, in caso di richieste pervenute da soggetti diversi dal cliente, a richiedere originale delle deleghe ricevute. Questo al fine di garantire anche la sicurezza del dato e che informazioni riservate non vengano comunicate erroneamente a terzi non aventi titolo.

Ciò, di fatto comporta la redazione, media, di n. 2 riscontri per ogni richiesta documentale pervenuta.

Venendo alla trattazione dei reclami, il sistema informatico in uso permette una discreta facilitazione dell'attività e una forte facilitazione nella profilazione dei reclami, almeno per quello che riguarda i caratteri di attenzione maggiore, ossia le motivazioni e il canale di vendita che ha generato le doglianze espresse.

Vi ringrazio per l'attenzione posta verso la relazione sopra estesa.

Figenpa S.p.a.
[Handwritten Signature]
Ufficio Reclami