



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 2019

Genova, 03.01.2020

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 2019.

Numero Reclami

Nel corso del 2019 Figenpa ha ricevuto **n. 118 reclami**.

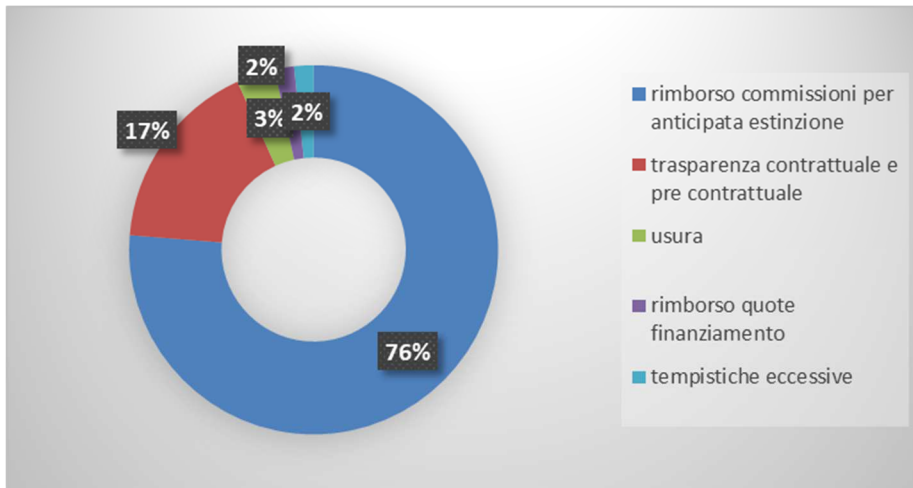
Si tratta, quindi, di **n. 31** reclami in meno rispetto al 2018, anno in cui giunsero n. 149 reclami

In sensibile diminuzione risulta anche il numero dei Ricorsi innanzi all'**Arbitro Bancario Finanziario**; infatti si registrano n. **29 ricorsi** a fronte di 45 dell'anno precedente.

Su alcuni reclami tra il mese di Ottobre e Dicembre 2019 sono intervenute richieste di integrazione o modifica di precedenti istanze volte alla richiesta di rimborso delle commissioni upfront in seguito alla pronuncia dell'Ill.ma Corte di Giustizia Europea dell'11.09.2019 (sentenza c.d. Lexitor)

Principali motivi dei reclami.

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

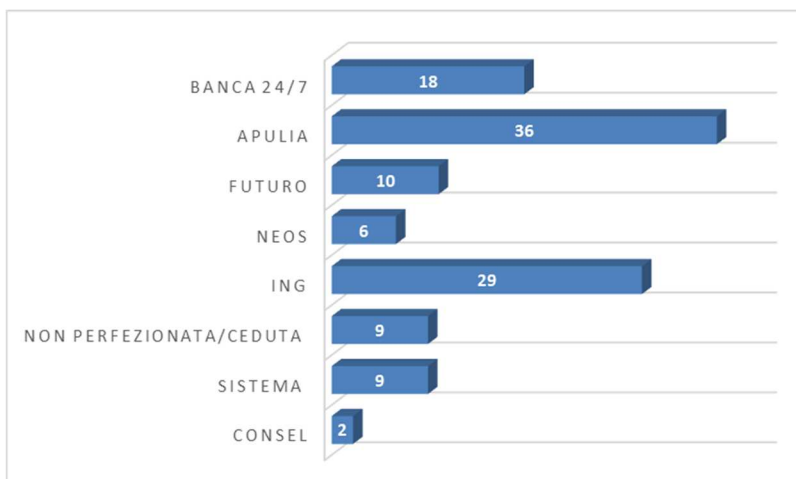


Come per l'anno 2019 le principali rimostranze nei reclami attengono alla richiesta di rimborso commissioni su pratiche estinte anticipatamente.

In subordine segue la carenza di trasparenza in fase precontrattuale e contrattuale, in particolare relativamente alla mancata comprensione del corretto rapporto tra montante e saldo, oggetto di critiche da parte della Clientela, si registrano n.20 reclami di tale specie.

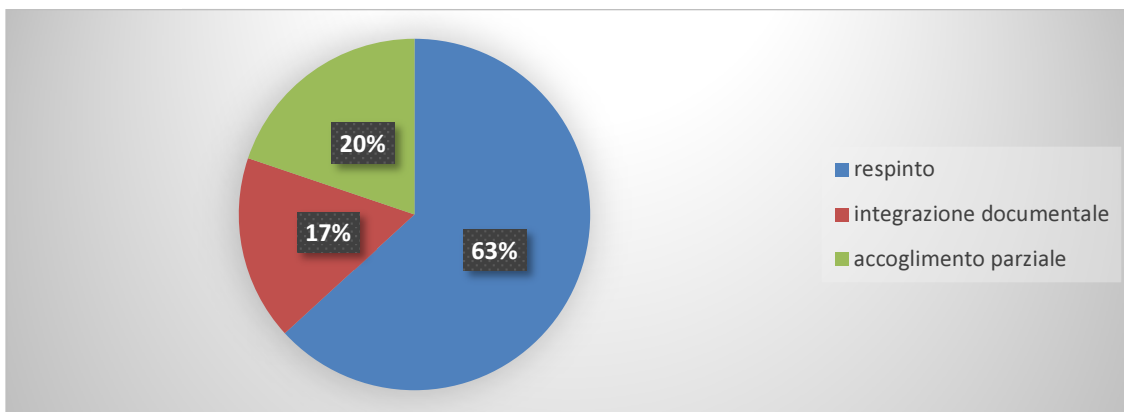
Casistica su Società Mandanti/Cessionarie

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



Esito Reclami

I reclami ricevuti hanno comportato nella prima metà dell'anno 2019 un esborso complessivo per Figenpa S.p.A. pari ad **€ 136.230,78** di cui **€ 122.069,52** in seguito a decisioni dell'Arbitro Bancario Finanziario ed **€ 14.161,26** quali saldo e stralcio al fine della risoluzione bonaria delle controversie pendenti. In ordine all'esito dei reclami, si segnala che di 118 pervenuti 67 sono stati respinti, per 18 è stata richiesta integrazione documentale mentre per altri 21 è stato disposto l'accoglimento parziale sulla base di ipotesi transattiva. Di seguito il riepilogo grafico:



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

Figenpa S.p.a.
Ufficio Legale e Contenzioso