



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 2020

Genova, 05.02.2021

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 2020.

Numero Reclami

Nel corso dell'anno 2020 Figenpa ha ricevuto **n. 164 reclami**.

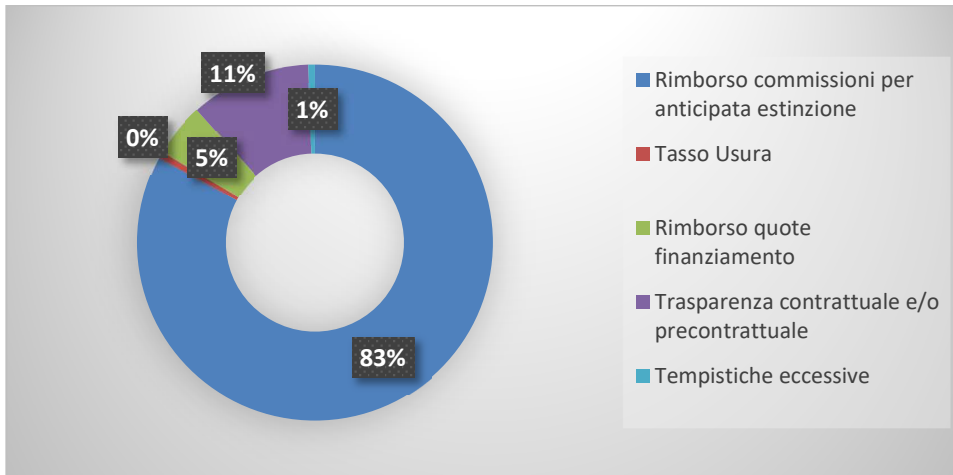
Si tratta, quindi, di **n. 46** reclami in più rispetto al 2019, anno in cui giunsero n. 118 reclami

In aumento risultano anche il numero dei Ricorsi innanzi all'**Arbitro Bancario Finanziario**; infatti si registrano n. **52 Ricorsi** a fronte di 29 dell'anno precedente.

Su alcuni reclami 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.19 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.

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

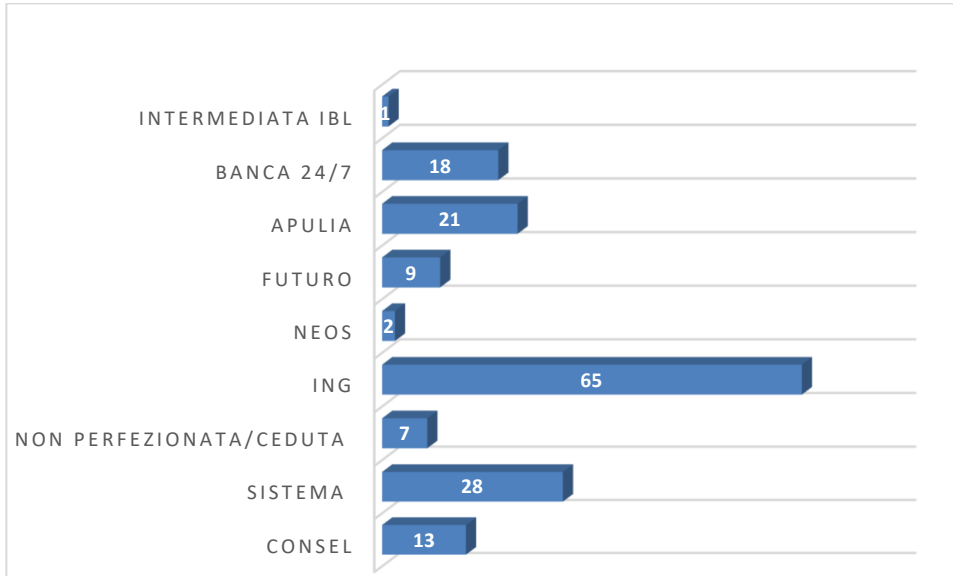
P.IVA / C.F. 03401350107

Cap. Soc. € 10.500.000,00 i.v.

REA 341554/GE - Codice ABI 329508

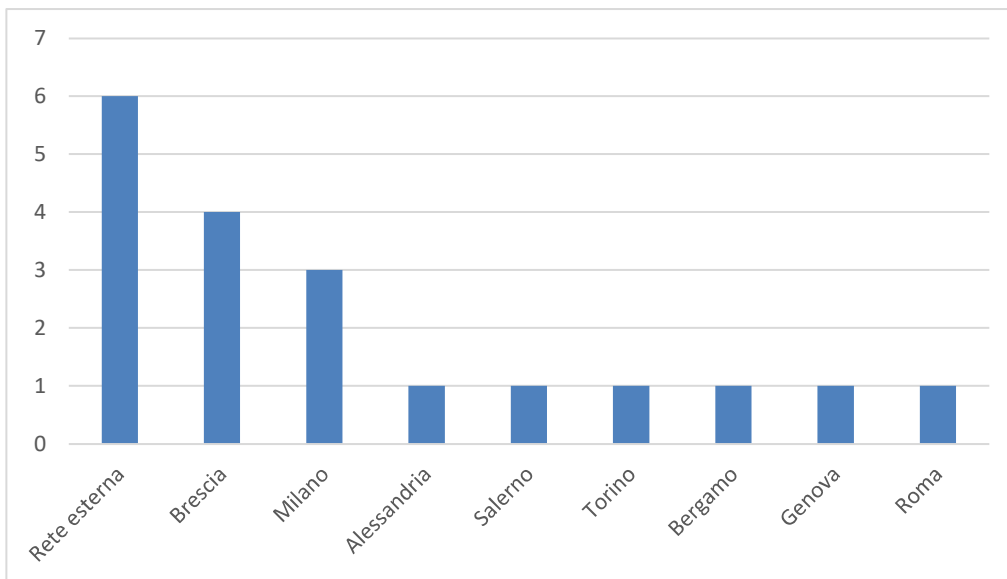
Iscrizione Albo unico ex art. 106 TUB n. 159

www.figenpa.it | info@figenpa.it



Collocazione dei reclami sulla rete distributiva

Con riferimento alla distribuzione dei reclami presentati in capo al comportamento agente, al collocamento del prodotto o carenza di trasparenza nella fase precontrattuale, contrattuale, di seguito si riporta la tabella indicativa.

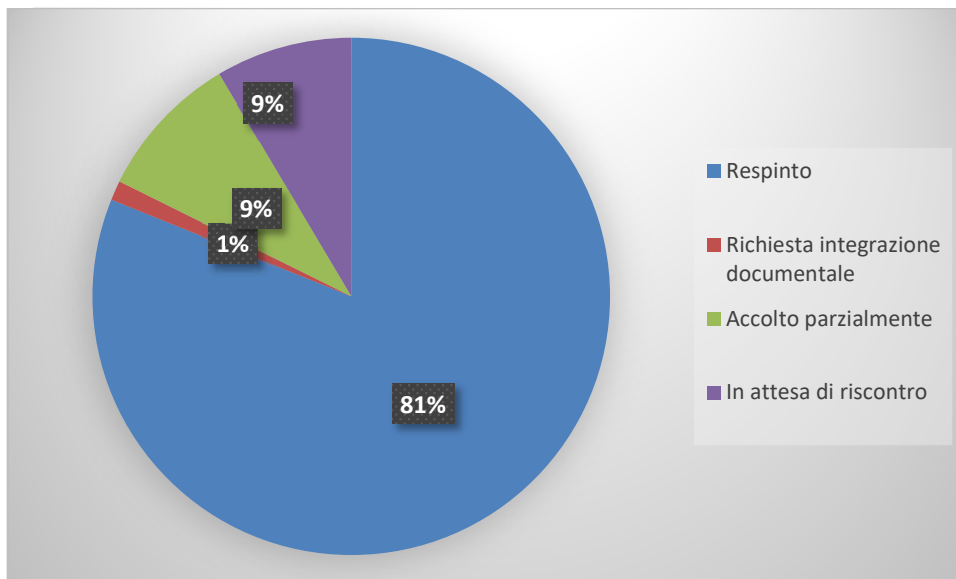


La filiale maggiormente coinvolta risulta essere Brescia, confermando quindi in parte quanto riportato in chiusura dell'anno 2019.

Esito Reclami

I reclami ricevuti hanno comportato nell'anno 2020 un esborso complessivo per Figenpa S.p.A. pari ad **€ 86.575,77** di cui **€ 32.559,96**, in seguito a decisioni dell'Arbitro Bancario Finanziario, **€ 14.058,31** quali saldo e stralcio al fine della risoluzione bonaria delle controversie pendenti e **€ 39.957,50** per entrambe le posizioni riferite all'anno precedente

In ordine all'esito dei reclami, si segnala che di 164 pervenuti 133 sono stati respinti, per 2 è stata richiesta integrazione documentale, per 15 è stato disposto l'accoglimento parziale sulla base di ipotesi transattiva mentre per i rimanenti 14 non è ancora stato inviato riscontro. Di seguito il riepilogo grafico:



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