



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 2025

Genova, 16.01.2026

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 pervenuti nell'anno 2025.

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 diversi da richiesta rimborso commissioni	4
Esito Reclami	4
Tempi medi di riscontro	5

Numero Reclami e ricorsi ABF

Nel corso dell'anno 2025 Figenpa ha ricevuto **n. 436 reclami**.

Si tratta, quindi, di n.28 reclami in meno rispetto allo stesso periodo del 2024, anno in cui giunsero n. 464 reclami.

Nel corso dello stesso anno sono state perfezionate n. 5742 operazioni di finanziamento.

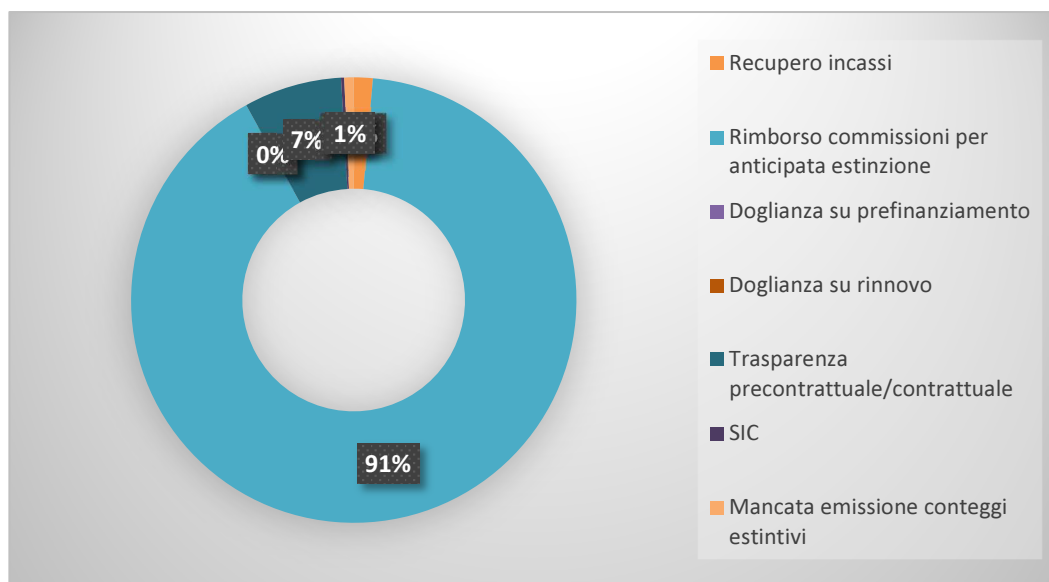
La percentuale di sovrapposizione reclami / produzione è quindi pari al 7,6%, sebbene questo dato non tenga conto del fatto che i reclami pervenuti nell'anno non necessariamente abbiano ad oggetto pratiche liquidate nello stesso periodo.

In diminuzione risulta anche il numero dei Ricorsi innanzi all'**Arbitro Bancario Finanziario**; infatti si registrano n. **96 Ricorsi** a fronte di 139 ricevuti nello stesso periodo 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.

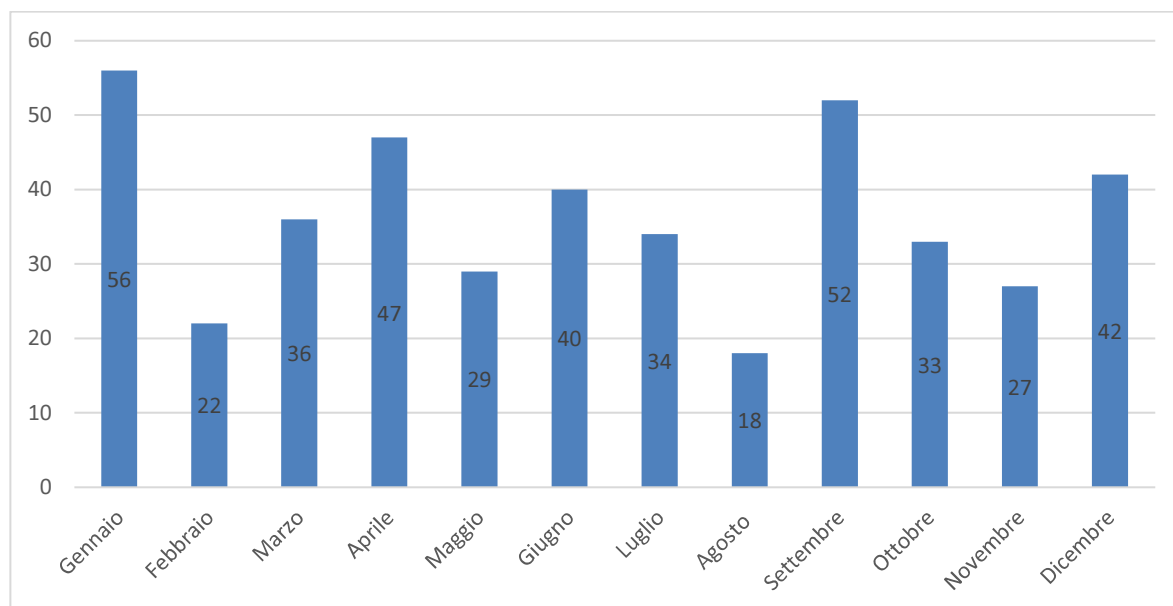


Come per l'anno 2024 le principali rimozioni nei reclami attengono alla richiesta di rimborso commissioni su pratiche estinte anticipatamente (91%).

In subordine segue la carenza di trasparenza in fase precontrattuale e contrattuale (7%), per la quale abbiamo ricevuto 31 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.

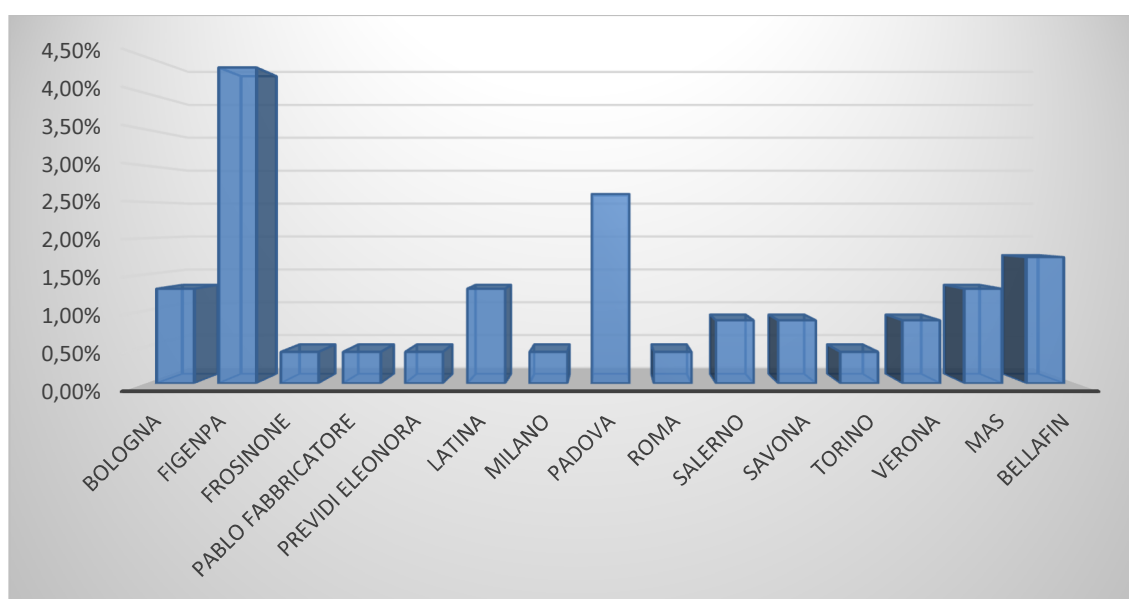
I canali telematici di invio delle comunicazioni quali posta elettronica certificata ed e-mail ordinaria sono quelli più di frequente utilizzati per recapitare i reclami alla Società (complessivamente rappresentano oltre il 90% del totale).

I reclami sono solitamente trasmessi (raramente) 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: 20% del totale;
2. Società di Consulenza: 56% del totale;
3. Associazioni di Consumatori: 10% del totale;
4. Clienti: 13% del totale;
5. Altro: 1 % del totale;

Collocazione dei reclami diversi da richiesta di rimborso commissioni

Con riferimento alla distribuzione dei reclami presentati relativamente alla carenza di trasparenza nella fase precontrattuale/contrattuale, di seguito si riporta la tabella indicativa.



La filiale maggiormente coinvolta risulta essere Padova; per quanto riguarda la Rete Esterna, l'Agente maggiormente coinvolto risulta essere l'Agente Bellafin.

I reclami relativi alle attività di post-vendita sono riportati nel grafico sotto la voce "Figenpa".

Esito Reclami

Nel corso del 2025, il *Petiturum* complessivo dei reclami ha raggiunto l'importo di **€ 500.617,86**. L'Esborso Totale sostenuto da Figenpa nello stesso anno è stato pari a **€ 64.652,70**, così articolato:

- **€ 8.608,09** relativi a reclami pervenuti nel 2025
- **€ 24.151,94** conseguenti a decisioni dell'Arbitro Bancario Finanziario, anch'esse riferite a posizioni pervenute nel 2025
- **€ 31.892,67** per entrambe le posizioni riferite però all'anno precedente

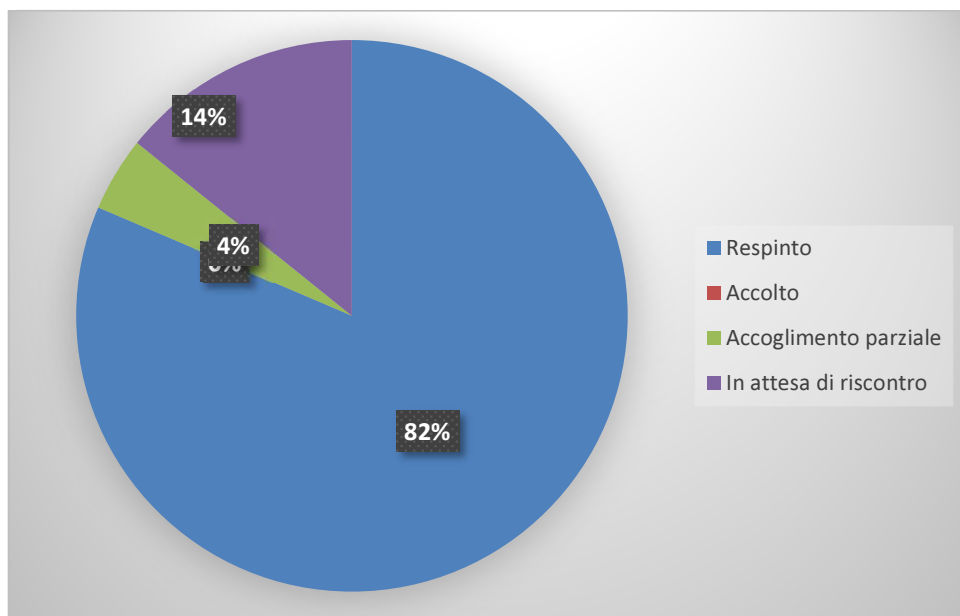
Si ricorda che, come da policy in essere, in caso di condanna ABF, oltre alle spese di procedura, vengono rimborsate al cliente le sole spese di istruttoria non godute, resistendo invece sulla restituzione delle provvigioni versate agli intermediari del credito.

Per quanto sopra la Società risulta oggi inadempiente, nei confronti dell'ABF per la complessiva somma di € **96.137,70**

Si precisa inoltre che, tutti i pagamenti effettuati, senza la ricezione di un reclamo, non vengono inseriti in codesta relazione.

In ordine all'esito dei reclami, si segnala che di 436 pervenuti: 355 sono stati respinti, per 19 è stato disposto l'accoglimento parziale sulla base di ipotesi transattiva mentre per i rimanenti 62 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 dell'anno 2025, di circa 55 giorni.

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

Area Legale, Compliance, AML
Seatrice Nicosia
Ufficio Reclami