

## RELAZIONE SULLA SITUAZIONE COMPLESSIVA DI GESTIONE DEI RECLAMI DELL'ANNO 2022

### 1. Informazioni generali

Prexta S.p.A. ha adottato, conformemente alle disposizioni normative vigenti, un processo strutturato e codificato per la gestione dei reclami della clientela, consapevole che la piena soddisfazione dei propri Clienti oltre ad essere un elemento prioritario della propria strategia, costituisce un importante fattore per sviluppare e diffondere una buona immagine aziendale all'interno del mercato.

Il processo di gestione dei reclami è svolto in outsourcing da Banca Mediolanum S.p.A..

Con riferimento ai reclami in senso lato, sono qui oggetto di esame e reportistica anche le *mediazioni*, i ricorsi presentati all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) e le pratiche in *Convenzione di Negoziazione Assistita*.

### 2. Analisi dei reclami pervenuti e composti nel 2022

L'analisi illustrata di seguito tiene conto di tutti i reclami pervenuti nel 2022 formulati per iscritto, e inviati a mezzo fax, lettera, *e-mail*, pec o telegramma da Clienti o potenziali Clienti di Prexta S.p.A..

Preliminarmente, nel presente documento, saranno definiti:

- (i) “**composti**” i reclami i cui motivi di doglianza si ritengono superati a seguito di completo/esaustivo riscontro e/o definizione bonaria della vicenda;
- (ii) “**trattabili**” i reclami completi di tutti gli elementi utili ad assicurarne la corretta gestione;
- (iii) “**accolti**” i reclami ritenuti fondati.

Complessivamente, al 31 dicembre 2022, risultano pervenuti n. 985 reclami “trattabili”; rispetto all'analogo periodo di riferimento dell'anno precedente si registra quindi un incremento pari al 59%.

Detto incremento è preliminarmente riconducibile agli effetti della cd sentenza Lexitor<sup>1</sup> e della successiva Legge 23 luglio 2021 n. 106<sup>2</sup>, a presunti ritardi o disguidi nella consegna della corrispondenza e, infine, all'incremento del numero dei clienti attivi (73.247 al 31 dicembre 2022 vs n. 64.665 al 31 dicembre 2021: +14%).

Nonostante detto incremento, si evidenzia che i tempi di evasione previsti dalla normativa di settore sono stati regolarmente monitorati e rispettati (media 24 giorni), conformemente all'*iter* procedurale, normativo e organizzativo; non sono inoltre stati rilevati aspetti di non conformità.

Si riporta di seguito la tabella riepilogativa dei reclami trattabili pervenuti al 31 dicembre 2022 e la relativa suddivisione in base all'esito – “composti” fondati/non fondati.

<sup>1</sup> Tale Sentenza ha affermato che tutti i costi del credito, correlati o non alla durata residua del contratto, ad eccezione delle spese del notaio (la cui scelta compete al consumatore), sono riducibili (rimborsabili ndr.) in caso di estinzione anticipata del finanziamento.

<sup>2</sup> Quest'ultima definiva l'efficacia del rimborso dei costi sanciti dalla Sentenza Lexitor, unicamente per i contratti sottoscritti post approvazione della legge stessa. In data 22 Dicembre, tuttavia, la Corte Costituzionale ha ravvisato una violazione dei vincoli derivanti dall'appartenenza dell'Italia all'Unione europea e ha quindi sancito il diritto di restituzione di tutti i costi anche qualora i contratti siano stati conclusi prima dell'entrata in vigore della legge stessa..

**Tabella 1**

Oggetto del Reclamo	Numero reclami							
	PRODOTTO PREXTA				PRODOTTO INTERMEDIATO			
	composti fondati	composti non fondati	in istruttoria	Totale	composti fondati	composti non fondati	in istruttoria	Totale
Ristori e conteggi estintivi	6	521	64	591	-	1	-	1
Trasparenza e contratto	1	84	3	88	-	-	-	0
Pagamenti e solleciti	6	208	15	229	-	1	-	1
Altro	-	21	-	21	-	1	-	1
Comportamento intermediario del credito	-	30	2	32	-	-	-	-
Privacy e banche dati	5	12	1	18	-	-	-	-
Tasso di interesse	-	3	-	3	-	-	-	-
	<b>18</b>	<b>879</b>	<b>85</b>	<b>982</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>3</b>

Come noto, il Cliente non soddisfatto del riscontro al proprio reclamo può ricorrere ai sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie (c.d. ADR, o *Alternative Dispute Resolution*), che operano in modo alternativo rispetto all’Autorità Giudiziaria ordinaria, consentendo una trattazione più rapida ed economica delle questioni oggetto di giudizio.

Si rileva che nel periodo di osservazione, in aggiunta ai n. 985 reclami di cui si è detto, sono stati presentati:

- n. 41 ricorsi avanti l’Arbitro Bancario Finanziario, di cui n.21 definiti bonariamente;
- n. 3 istanza di mediazione a seguito di reclamo di cui n.1 accolta.

Da ultimo, si rileva come i reclami pervenuti nel periodo 1/01/2022 – 31/12/2022 non abbiano generato un impatto economico, mentre gli accordi transattivi in ambito Arbitro Bancario Finanziario hanno generato un impatto economico pari ad € 13.275.

\*\*\*\*\*

Basiglio, febbraio 2023