RELAZIONE SULLA SITUAZIONE COMPLESSIVA DI GESTIONE DEI RECLAMI DELL'ANNO 2023

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 2023

L'analisi illustrata di seguito tiene conto di tutti i reclami pervenuti nel 2023 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 2023, risultano pervenuti n. 1270 reclami "trattabili"; rispetto all'analogo periodo di riferimento dell'anno precedente si registra quindi un incremento pari al 29%.
Detto incremento è riconducibile prevalentemente agli effetti della nota sentenza Lexitor[1] e all'incremento del numero dei clienti attivi (n. 103.948 al 31 dicembre 2023 vs n. 73.247 al 31 dicembre 2022: +42% circa).

Nonostante detto incremento, si evidenzia che i tempi di evasione previsti dalla normativa di settore sono stati regolarmente monitorati e rispettati (media 39 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 2023 e la relativa suddivisione in base all'esito – "composti" fondati/non fondati.

[1] 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.

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	695	260	79	**1034**	-	1	-	1
Pagamenti e solleciti	17	138	2	**157**	-	-	-	-
Trasparenza e contratto	-	25	3	**28**	-	-	-	-
Comportamento intermediario del credito	2	27	1	**30**	-	1	-	1
Privacy e banche dati	6	5	-	**11**	-	-	-	-
Tasso di interesse	-	6	1	**5**	-	-	-	-
Altro	-	1	-	**1**	-	-	-	-
	720	**462**	**86**	**1266**	-	**2**	-	**2**

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. 1270 reclami di cui si è detto, sono stati presentati:

- n. 45 ricorsi indirizzati all'Arbitro Bancario e Finanziario, quasi tutti riferibili alla questione Lexitor (n. 42), di cui n. 11 pervenuti nel quarto trimestre, per un petitum complessivo di € 46.964 circa. Nello stesso periodo sono state definite n. 48 posizioni di cui n. 43 a favore del cliente, che hanno determinato un esborso complessivo per la Società di € 40.561. Nei restanti casi il ricorso è stato respinto (2 pratiche) oppure è stato dichiarato inammissibile/estinto da parte dell'Arbitro. Si evidenzia che al 31 dicembre 2023 n. 2 ricorsi risultano in decisione da parte dell'Arbitro, mentre n. 9 ricorsi risultano in gestione da parte dell'ufficio Alternative Dispute Resolution.

- n. 47 istanze di mediazione a seguito di reclamo (su n. 65 pervenute totali) di cui nessuna accolta;

- nessuna istanza di convenzione assistita a seguito di reclamo (su n. 4 pervenute totali).

Da ultimo, si rileva come i reclami pervenuti nel periodo 1/01/2023 – 31/12/2023 abbiano generato un impatto economico di € 390.246,43 prevalentemente riconducibili alla nota sentenza Lexitor; mentre gli accordi transattivi e le decisioni in ambito ADR hanno generato un impatto economico pari ad € 40.561.

*****

Basiglio, febbraio 2024