

RELAZIONE SULLA SITUAZIONE COMPLESSIVA DI GESTIONE DEI RECLAMI DELL'ANNO 2024

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 2024

L'analisi illustrata di seguito tiene conto di tutti i reclami pervenuti nel 2024 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 2024, risultano pervenuti n. 1205 reclami “trattabili”; rispetto all'analogo periodo di riferimento dell'anno precedente si registra quindi un decremento pari al -5,11%.

In continuità con l'omologo periodo dell'anno precedente si registra (i) l'aumento dei clienti attivi (n. 131.747 al 31 dicembre 2024 vs n. 103.948 al 31 dicembre 2023: +27% circa) nonché (ii) il perdurare degli effetti della nota sentenza della Corte di Giustizia Europea n. C-383/18, emanata l'11 settembre 2019, meglio nota con il nome di “Sentenza Lexitor”² confermata dalla decisione n. 263 della Corte Costituzionale, del 22 dicembre 2022 e (iii) la ricezione di alcuni reclami riconducibili a presunti ritardi o disguidi nella consegna della corrispondenza e comunicazioni.

Per completezza, si evidenzia inoltre che i reclami “riaperti” a fronte di Clienti che non hanno ritenuto soddisfacente la risposta ricevuta in prima istanza sono stati pari a n. 147, tutti trattabili.

I tempi di evasione previsti dalla normativa di settore sono stati regolarmente monitorati e rispettati (media 38 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 2024 e la relativa suddivisione in base all'esito – “composti” fondati/non fondati.

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 estativi	291	529	125	945	-	-	-	-
Trasparenza e contratto	4	70	20	94	-	-	-	-
Pagamenti e solleciti	8	52	15	75	-	-	-	-
Privacy e banche dati	6	28	4	38	-	-	-	-
Comportamento intermediario del credito	2	30	12	44	-	-	-	-
Tasso di interesse	-	8	1	9	-	-	-	-
	311	717	177	1205	-	-	-	-

Da ultimo, si rileva come i reclami pervenuti nel periodo 1/01/2024 – 31/12/2024 abbiano generato un impatto economico di € 202.449,04, riferibile a n. 309 reclami, tutti riguardanti la questione Lexitor.

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. 1205 reclami di cui si è detto, sono stati presentati:

-n. 46 ricorsi indirizzati all’Arbitro Bancario e Finanziario, quasi tutti riferibili alla questione Lexitor (n. 43), di cui n. 13 pervenuti nel quarto trimestre, per un petitum complessivo di € 50.224,93. Nello stesso periodo sono state definite n. 40 posizioni di cui n. 34 a favore del cliente, che hanno determinato un esborso complessivo per la Società di € 22.881,03. Nei restanti casi il ricorso è stato respinto (4 pratiche) oppure è stato dichiarato inammissibile/estinto da parte dell’Arbitro (2 pratiche). Si evidenzia che al 31 dicembre 2024 n. 5 ricorsi risultano in decisione da parte dell’Arbitro, mentre n. 12 ricorsi risultano in gestione da parte dell’ufficio Alternative Dispute Resolution;

-n. 27 istanze di mediazione a seguito di reclamo (su n. 30 pervenute totali), che hanno comportato un esborso complessivo per la Società di € 11.390,28;

-n. 2 richieste di convenzione di negoziazione assistita a seguito di reclamo, (su n.7 pervenute totali), che hanno comportato un esborso complessivo per la Società di € 438,86.

Basiglio, febbraio 2025