Spefin Finanziaria S.p.A.

Relazione in tema di reclami al 31/12/2023

Spefin Finanziaria S.p.A.
Via L. Magalotti, 15 - 00197 Roma t 06 9025001 f 06 90250099 e info@spefin.it www.spefin.it
Cap. Soc. € 9.037.700,00 i.v. - N° Rea RM-1139298 - C.F. e P. IVA 09095161007 ABI 332809
Intermediario finanziario iscritto all'Albo unico di cui all'art. 106 del TUB - nr. iscrizione 190
Capogruppo del Gruppo Finanziario Spefin Finanziaria iscritto all'Albo dei Gruppi Finanziari di cui all'art. 109 del TUB - cod. nr.

Le disposizioni di vigilanza della Banca d'Italia del 29 luglio 2009, riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e Clienti" e successive integrazioni, prevedono che annualmente venga redatto e reso pubblico un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami, relativo al comparto delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari.

Costituiscono oggetto della presente relazione, i reclami scritti presentati dalla clientela alla Spefin Finanziaria Spa, a prescindere dal contenuto e/o dalla loro fondatezza, che siano pervenuti mediante lettera semplice o raccomandata, con o senza ricevuta di ritorno, oppure mediante fax o e-mail nel corso del 2023.

Dall'esame dei reclami ricevuti, non sono emerse carenze procedurali e/o organizzative; tutte le risposte ai reclami pervenuti sono state inviate entro 60 giorni dal ricevimento, così come previsto dalla normativa vigente[1].

Il numero complessivo dei reclami ricevuti, nel corso dell'anno 2023, è stato pari a **712**, registrando un aumento del 242 %, rispetto al 2022, dove ne sono pervenuti 208, .

Le motivazioni alla base di tali reclami sono sintetizzate nella tabella seguente.

MOTIVAZIONE DEL RECLAMO	N. Reclami	Cessioni	Deleghe
Rimborso commissioni estinzione anticipate	705	644	61
Usura su prestiti / finanziamenti	1	1	
Condizioni contrattuali applicazione	3	3	
Comunicazioni ed informazioni			
Frodi e sostituzione di persona			
Trasparenza			
Altre motivazioni	3	3	
Totali reclami	**712**		

Di seguito, si riporta il prospetto di riepilogo relativo agli esiti dei reclami ricevuti nel corso del 2023.

Esiti	Definiti	In corso
Accolto	18	66
Non accolto	628	
Totali reclami	**712**	

[1] Cfr. Provvedimento del 19/03/2019 della Banca d'Italia.

Le motivazioni poste alla base dei reclami presentati dalla clientela sono, per la quasi totalità, riferibili al rimborso commissioni estinzione anticipate *ex* art. 125 *sexies* del T.U.B. e ineriscono, quasi integralmente, a contratti per i quali la società ha provveduto per tempo a cedere il relativo credito a soggetti terzi cessionari.
In merito, occorre segnalare che successivamente alla pronuncia della Corte di Giustizia nel caso "*Lexitor*" nonché alla pronuncia del 9 febbraio 2023 (causa C-555/21, Unicredit Bank Austria) in analoga materia, seppur relativa al comparto del credito immobiliare, l'art. 125 *sexies* del T.U.B. è stato oggetto di ulteriori modifiche, tramite un aggiornamento dell'art. 11-*octies* della legge n. 106/2021, di conversione del D.L. n. 732/2021, al fine di armonizzare la disciplina alla normativa europea, in seguito alla dichiarazione di incostituzionalità che ha interessato quest'ultimo articolo testé citato (sentenza della Corte Costituzionale n. 263 del 22 dicembre 2022). Da ultimo, il suddetto art. 11-*octies* è stato modificato dal D.L. 69/2023.