

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI

Anno 2020

In ottemperanza alle disposizioni emanate dall'Autorità di Vigilanza ed in conformità alle Politiche di Gruppo in materia di reclami e ricorsi della clientela, Pitagora S.p.A. (di seguito, "Pitagora" o "Società") si è dotata di procedure interne che garantiscono meccanismi di gestione dei reclami accessibili, economici, indipendenti, equi, tempestivi ed efficienti.

La buona gestione dei reclami contribuisce, infatti, a una pluralità di obiettivi: il mantenimento di un rapporto di fiducia del cliente nei confronti dell'intermediario; l'identificazione di eventuali criticità nelle caratteristiche dei prodotti e dei servizi offerti o nelle modalità di vendita; la riduzione del contenzioso.

E' dunque di fondamentale importanza che le contestazioni pervenute dalla clientela siano oggetto di una gestione efficace ed efficiente in grado di rispondere al meglio alle doglianze espresse e di evitare il possibile insorgere di contenziosi.

Per tali motivi la Società ha adottato soluzioni organizzative in grado di assicurare un elevato livello di servizio nei confronti della clientela sotto il profilo della completezza e tempestività delle risposte, della capacità di individuare soluzioni soddisfacenti e attraverso una adeguata e costante formazione delle risorse deputate alla gestione dei reclami: ciò ha consentito alla Società di assumere gli opportuni provvedimenti finalizzati a salvaguardare i diritti dei clienti.

La procedura, formalizzata nelle disposizioni normative ed operative interne, nonché la struttura organizzativa adottata dalla Società hanno consentito (e consentono) di:

- dare visibilità ed accessibilità alle modalità di presentazione del reclamo;
- provvedere a risposte tempestive;
- fornire sistematicità e coerenza nella trattazione dei reclami;
- adottare un approccio orientato alla soddisfazione del Cliente;
- promuovere una maggiore responsabilizzazione anche della rete di vendita nei confronti dei reclami;
- mantenere un impegno forte nel costante miglioramento del servizio.

In conformità a quanto previsto dalle Disposizioni emesse da Banca d'Italia il 29 luglio 2009 (*"Disposizioni sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti"*) e successive modifiche, viene pubblicato, con cadenza annuale, un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami e dei ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario, con indicazione dei relativi dati.



Di seguito sono illustrate le risultanze dell'attività di gestione dei reclami e, in generale, dei ricorsi innanzi all'Arbitro Bancario Finanziario presentati dalla clientela con una sintetica analisi delle contestazioni ricevute nell'anno 2020.

Reclami

Nel corso del 2020 Pitagora S.p.A. ha ricevuto numero 3160 reclami, che hanno rappresentato una percentuale pari al 3,66% delle operazioni presenti nel proprio portafoglio al 31/12/2020.

I reclami hanno riguardato per il 91% le richieste di rimborso degli oneri commissionali e assicurativi a seguito dell'estinzione anticipata del finanziamento in conseguenza della nota sentenza della Corte di Giustizia dell'Unione Europea dell'11 settembre 2019 ("Sentenza Lexitor"), che ha riguardato l'interpretazione dell'articolo 16, paragrafo 1, della Direttiva 2008/48/CE del 23 aprile 2008 "relativa ai contratti di credito ai consumatori".

La procedura interna di gestione delle contestazioni ha permesso di fornire ai Clienti un riscontro formale nel termine di 60 giorni¹ dal ricevimento del reclamo, conformemente a quanto prescritto dalle citate Disposizioni di Banca d'Italia.

L'esito dei 3160 reclami pervenuti è stato il seguente:

- ❖ n. 24 accolti;
- ❖ n. 2276 parzialmente accolti;
- ❖ n. 471 respinti con relativa illustrazione chiara ed esauriente dei motivi del rigetto, nonché le necessarie indicazioni in ordine alla possibilità di adire l'Arbitro Bancario Finanziario o altre procedure di definizione stragiudiziale delle controversie;
- ❖ n. 389 in istruttoria.

Ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario

La Società ha ricevuto nell'anno 2020 numero 612 Ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario, che hanno riguardato il tema relativo a:

- ❖ ricorsi in caso di estinzione anticipata del finanziamento per 591 posizioni;
- ❖ condizioni applicate all'operazione di prestito per 17 posizioni;
- ❖ mancato rimborso delle quote per 1 posizione;
- ❖ richieste ai sensi dell'art. 119 T.U.B. per 3 posizioni.

In relazione ai Ricorsi ricevuti nel 2020 sono pervenute n. 507 decisioni con i seguenti esiti:

- ❖ n. 315 decisioni di accoglimento parziale;
- ❖ n. 146 decisioni di cessata materia del contendere;
- ❖ n. 31 decisioni di estinzione del procedimento;
- ❖ n. 10 decisioni di non accoglimento.
- ❖ n. 3 decisioni di accoglimento;
- ❖ n. 2 decisioni di improcedibilità/inammissibilità.

¹ Fino al 30 settembre 2020 il suddetto termine di riscontro era stabilito "entro e non oltre 30 giorni dal ricevimento del reclamo".



A tal riguardo, si precisa che la Società, in un'ottica di costante attenzione nei confronti della propria clientela, si è resa disponibile a definire transattivamente le decisioni oggetto di accoglimento parziale.

Si ricorda, infine, che le nostre Filiali/Agenzie sono a disposizione per fornire i chiarimenti necessari per la presentazione dei reclami e per promuovere l'eventuale ricorso dinnanzi all'Arbitro Bancario Finanziario. E' consultabile, altresì, sul sito internet all'indirizzo <https://www.pitagoraspa.it/abf/> la Guida "ABF in parole semplici".