

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI

Anno 2019

In conformità alle linee guida emanate dall'Autorità di Vigilanza, Pitagora S.p.A. (di seguito, "Pitagora") si è dotata di procedure interne che garantiscono meccanismi di gestione dei reclami accessibili, economici, indipendenti, equi, tempestivi ed efficienti.

I reclami esprimono un valore segnaletico:

- dell'andamento della relazione con la propria Clientela,
- della qualità del servizio offerto,
- di specifiche criticità.

Una efficace ed efficiente gestione delle contestazioni pervenute rappresentano un indice molto importante della soddisfazione della Clientela diventa, dunque, uno strumento fondamentale:

✓ per identificare eventuali aree di criticità nelle caratteristiche dei prodotti e dei servizi offerti o nelle modalità di vendita e conseguentemente porre in essere i dovuti presidi e le necessarie attività correttive;

✓ per una maggior tutela del Cliente, poiché in grado di rafforzare il rapporto di fiducia con il medesimo e di migliorare la *customer satisfaction*.

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 della Clientela con una sintetica analisi delle contestazioni ricevute nell'anno 2019.



Reclami

Nel corso del 2019 Pitagora S.p.A. ha ricevuto numero 2655 reclami, che hanno rappresentato una percentuale pari al 3,328% delle operazioni presenti nel proprio portafoglio al 31/12/2019.

I reclami hanno riguardato per il 92% le richieste di rimborso degli oneri commissionali e assicurativi a seguito dell'estinzione anticipata del finanziamento.

La procedura interna di gestione delle contestazioni ha permesso di fornire ai Clienti un riscontro formale nel termine di 30 giorni dal ricevimento del reclamo, conformemente a quanto prescritto dalle citate Disposizioni di Banca d'Italia.

L'esito dei 2655 reclami pervenuti è stato il seguente:

- ❖ n. 8 accolti;
- ❖ n. 2107 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. 69 in istruttoria.

Ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario

La Società ha ricevuto nell'anno 2019 numero 438 ricorsi, che hanno riguardato il tema relativo a:

- ❖ ritorsi in caso di estinzione anticipata del finanziamento per 420 posizioni;
- ❖ condizioni applicate all'operazione di prestito per 15 posizioni;
- ❖ mancato rimborso delle quote per 1 posizione;
- ❖ richieste ai sensi dell'art. 119 T.U.B. per 2 posizioni.

Si ricorda 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".