

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI

Anno 2021

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 2021.

Reclami

Nel corso del 2021 Pitagora S.p.A. ha ricevuto numero 2699 reclami, che hanno rappresentato una percentuale pari al 2,96% delle operazioni presenti nel proprio portafoglio al 31/12/2021.

I reclami hanno riguardato per il 92% 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".

In relazione a tale tematica di doglianza, si evidenzia che la legge n. 106 del 23 luglio 2021 – di conversione del D.L. del 25 maggio 2021, n. 73 (c.d. Decreto Sostegni bis), ha apportato modifiche all'art. 125 sexies del Testo Unico Bancario, prevedendo per i futuri contratti, in caso di estinzione anticipata del rapporto, il diritto per il consumatore alla riduzione, in misura proporzionale alla vita residua del contratto, degli interessi e di tutti i costi compresi nel costo totale del credito, escluse le imposte.

La nuova formulazione dell'art. 125-sexies si applica *"a tutti i contratti sottoscritti successivamente alla data di entrata in vigore della legge di conversione del [suddetto] decreto, in caso di estinzione anticipata del rapporto, ossia successivamente al 24 luglio 2021"*.

Relativamente, invece, alle estinzioni anticipate dei contratti stipulati prima dell'entrata in vigore della legge di conversione, *"continuano ad applicarsi le disposizioni dell'articolo 125-sexies del testo unico di cui al decreto legislativo n. 385 del 1993 e le norme secondarie contenute nelle disposizioni di trasparenza e di vigilanza della Banca d'Italia vigenti alla data della sottoscrizione dei contratti"*.

Tale principio è stato confermato dalla decisione n. 21676 del 15 ottobre 2021 del Collegio di Coordinamento dell'Arbitro Bancario Finanziario.

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

L'esito dei 2699 reclami pervenuti è stato il seguente:

- ❖ n. 12 accolti;
- ❖ n. 1650 parzialmente accolti;
- ❖ n. 952 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. 85 in istruttoria.



Ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario

La Società ha ricevuto nell'anno 2021 numero 202 Ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario, che hanno riguardato il tema relativo a:

- ❖ ristori in caso di estinzione anticipata del finanziamento per 196 posizioni;
- ❖ condizioni applicate all'operazione di prestito per 3 posizioni;
- ❖ il recesso dal contratto di finanziamento per 2 posizioni;
- ❖ la segnalazione presso la banca dati per 1 posizione.

In relazione ai Ricorsi ricevuti nel 2021 sono pervenute n. 163 decisioni con i seguenti esiti:

- ❖ n. 42 decisioni di accoglimento parziale;
- ❖ n. 62 decisioni di cessata materia del contendere;
- ❖ n. 15 decisioni di estinzione del procedimento;
- ❖ n. 40 decisioni di non accoglimento.
- ❖ n. 4 decisioni di improcedibilità/inammissibilità.

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".