

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI

Anno 2022

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, contribuendo al mantenimento di un rapporto di fiducia con il cliente, all'identificazione di eventuali criticità nelle caratteristiche dei prodotti e dei servizi offerti o nelle modalità di vendita, nonché alla riduzione del contenzioso.

In considerazione di tali aspetti, 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, anche attraverso una adeguata e costante formazione delle risorse deputate alla gestione dei reclami, consentendo di assumere gli opportuni provvedimenti finalizzati a salvaguardare i diritti dei clienti.

Risulta, dunque, fondamentale importanza che le contestazioni provenienti 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 controversie.

La procedura, formalizzata nelle disposizioni normative ed operative interne, e 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 2022.

Reclami

Nel corso del 2022 Pitagora S.p.A. ha ricevuto n. 1393 reclami, che hanno rappresentato una percentuale pari al 1,28% delle operazioni presenti nel proprio portafoglio al 31/12/2022.

L'oggetto prevalente delle doglianze della clientela ha riguardato, per il 90,23%, la richiesta di rimborso degli oneri commissionali non maturati ai sensi dell'art. 125 sexies T.U.B., 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 linea con gli anni precedenti, la Società ha proseguito l'attività di trattazione dei reclami in conformità alle disposizioni di trasparenza e di vigilanza della Banca d'Italia, nonché agli orientamenti espressi dall'Arbitro Bancario Finanziario ("ABF") in materia di estinzione anticipata dei finanziamenti garantiti dalla cessione del quinto.

In tale quadro di riferimento, la Società ha inoltre approntato le opportune azioni per dare corso alla normativa di riferimento applicabile, così come ad oggi interpretata dalla Corte Costituzionale con la sentenza n. 263 del 22 dicembre 2022.

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 n. 1393 reclami pervenuti è stato il seguente:

- ✓ n. 6 accolti;
- ✓ n. 741 parzialmente accolti;
- ✓ n. 595 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. 51 in istruttoria.

Ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario

La Società ha ricevuto nell'anno 2022 n. 266 Ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario, che hanno riguardato:

- ✓ il tema dell'estinzione anticipata del finanziamento (n. 262);
- ✓ le condizioni economiche applicate all'operazione di finanziamento (n. 1);
- ✓ il mancato invio della documentazione contrattuale (n. 1);



- ✓ il mancato rimborso del premio assicurativo non goduto (n. 1);
- ✓ la segnalazione presso la banca dati.

In relazione ai Ricorsi ricevuti nel 2022 sono pervenute n. 219 decisioni con i seguenti esiti:

- ✓ n. 33 decisioni di accoglimento parziale;
- ✓ n. 78 decisioni di cessata materia del contendere;
- ✓ n. 5 decisioni di estinzione del procedimento;
- ✓ n. 100 decisioni di non accoglimento.
- ✓ n. 3 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.

È consultabile, altresì, sul sito internet all'indirizzo <https://www.pitagoraspa.it/reclami-abf-e-conciliazione/> la Guida "ABF in parole semplici".