



RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI

Anno 2015

I reclami rappresentano per la nostra società un indice molto importante della soddisfazione della Clientela, in quanto esprimono un valore segnaletico:

- dell'andamento della relazione con la propria Clientela,
- della qualità del servizio offerto e/o della sua percezione da parte della Clientela,
- di specifiche criticità.

Una efficace ed efficiente gestione delle contestazioni pervenute diventa, dunque, uno strumento fondamentale:

- ✓ per identificare eventuali aree di criticità operativa e conseguentemente porre in essere i dovuti presidi e le necessarie attività correttive;
- ✓ per un maggior la 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, con indicazione dei relativi dati.

Nel corso del 2015 Pitagora S.p.A. ha ricevuto **numero 1225 reclami**, che hanno rappresentato una percentuale pari all' 1,92% delle operazioni presenti nel proprio portafoglio al 31/12/2015.

Sulla base della natura delle contestazioni pervenute, i reclami sono stati così suddivisi:

TIPOLOGIA	SOTTO TIPOLOGIA	Totale
ASSICURAZIONE	INFORMATIVA	1
	RESTITUZIONE PREMIO NON GODUTO	41
ASSICURAZIONE Totale		42
CONTESTAZIONE OPERAZIONE	COMUNICAZIONE PERIODICA	4
	CONDIZIONI CONTRATTUALI	7
	CONDIZIONI ECONOMICHE	34
	DISCONOSCIMENTO FIRMA	4
	TASSI	32
	TEMPI EROGAZIONE FINANZIAMENTO	4
	TRASPARENZA	13
CONTESTAZIONE OPERAZIONE Totale		98
ESTINZIONE ANTICIPATA	CONTESTAZIONE CONTEGGI	1006
	MANCATA EMISSIONE CONTEGGIO	1
ESTINZIONE ANTICIPATA Totale		1007
MANCATO INVIO DOCUMENTI		7
MANCATO RIMBORSO QUOTE		30
MERITO CREDITIZIO		2
PRIVACY (ILLEGITTIMO USO DATI)		2
PROBLEMATICHE RECUPERO CREDITO		34
RECESSO		3
Totale complessivo		1225

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.

In specifico, nel corso del 2015, il tempo medio di risposta ai reclami osservato da Pitagora S.p.A. è stato di 27 giorni.

L'esito dei 1225 reclami pervenuti è stato il seguente:

- ❖ n. 9 accolti;
- ❖ n. 356 parzialmente accolti;
- ❖ n. 265 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.

Ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario

La Società ha ricevuto, nell'anno 2015, **numero 119 ricorsi**.

Le controversie hanno riguardato:

i) in 112 casi la tematica dei ritorsi in caso di estinzione anticipata del finanziamento ("*estinzione anticipata – contestazione conteggi*");

ii) in 6 casi la tematica delle condizioni applicate all'operazione di prestito ("*contestazione operazione – condizioni economiche e tassi*");

iii) in 1 caso la tematica di mancato invio documentale.

Nel 2015 sono inoltre pervenuti 39 esiti relativi a Ricorsi ABF presentati nell'anno 2015 e negli anni precedenti e nello specifico:

- ✓ n. 26 transatti con esito "*cessata materia del contendere*";
- ✓ n. 1 con esito "*accolto*";
- ✓ n. 6 con esito "*accolto parzialmente*";
- ✓ n. 3 con esito "*respinto*";
- ✓ n. 3 con esito "*irricevibile, inammissibile, incompetenza*".

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. Le predette informazioni sono altresì reperibili sul nostro sito internet, alla sezione Trasparenza / Rapporti con la Clientela, al seguente link <http://www.pitagoraspa.it/trasparenza/rapporti-con-la-clientela.htm>.