



RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI

Anno 2013

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

- dell'andamento della relazione con il proprio Cliente,
- della qualità del servizio,
- di specifiche criticità.

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

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

✓ per identificare eventuali aree di criticità operativa e conseguentemente porre in essere i dovuti presidi e le necessarie attività correttive.

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.

Il presente documento dà conto delle doglianze e/o contestazioni pervenute nel periodo dal 1 gennaio 2013 al 31 dicembre 2013.

Nel corso di tale anno, Pitagora S.p.A. ha ricevuto dalla clientela n. 227 reclami, che hanno rappresentato lo 0,38% delle operazioni presenti nel proprio portafoglio al 31 dicembre 2013.

Con riferimento al contenuto delle richieste formulate, i reclami pervenuti possono essere così suddivisi:

	Numero	Percentuale
RECLAMI - CONTESTAZIONE OPERAZIONE	77	34%
RECLAMI - CONTESTAZIONE CONTEGGI	122	54%
RECLAMI - MANCATO RIMBORSO	20	9%
RECLAMI - PROBL. COPERT. ASSICURATIVA	3	1%
RECLAMI - PRIVACY	4	2%
RECLAMI - RECESSO	1	0%
TOTALE COMPLESSIVO	227	100%

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'esame delle istanze ha portato a ritenere la maggior parte delle stesse infondate.

Segnatamente, all'esito dell'istruttoria, dei n. 227 reclami ricevuti:

- n. 8 sono stati accolti;
- n. 5 sono stati parzialmente accolti;
- n. 214 sono stati respinti; con relativa illustrazione chiara ed esauriente dei motivi del rigetto, nonché le necessarie indicazioni in ordine alla possibilità di adire l'Arbitro Bancario o altre procedure di definizione stragiudiziale delle controversie.

Nel corso dell'anno 2013 sono stati gestiti complessivamente numero 280 reclami di cui 53 riferibili ad anni precedenti.

Nello specifico, al 31/12/2013 risultavano ancora in gestione numero 141 posizioni.

Le posizioni non ancora definite sono tali in quanto in attesa di ricevere un feedback da parte del Cliente ovvero di verifica dell'esito di eventuali trattative pendenti.

La Società ha ricevuto nell'anno 2013 numero **44 ricorsi**.

Le controversie hanno riguardato:

- i) in 38 casi la tematica dei ristori 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*").

Alla data del 31 dicembre 2013, dei 44 ricorsi ricevuti:

- numero 27 risultano definiti in via transattiva;
- numero 1 ricorso respinto;
- numero 1 ricorso accolto a favore del Cliente;
- numero 15 ancora in attesa di pronuncia da parte dell'Arbitro Bancario Finanziario.

Si ricorda che le Filiali sono a disposizione per fornire i chiarimenti necessari per la presentazione dei reclami e per promuovere l'eventuale ricorso dinanzi all'Arbitro Bancario Finanziario; tali informazioni sono inoltre reperibili sul sito internet della Società, alla Sezione "*Trasparenza-Rapporti con la clientela*".