



RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI

Anno 2014

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

- 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 2014 Pitagora S.p.A. ha ricevuto **numero 428 reclami**, che hanno rappresentato una percentuale pari allo 0,69% delle operazioni presenti nel proprio portafoglio al 31 dicembre 2014.

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

TIPOLOGIA	SOTTO TIPOLOGIA	Totale
Assicurazione	Restituzione Premio Non Goduto	13
Attività Di Marketing Non Gradito		1
Contestazione Operazione	Comunicazione Periodica	2
	Condizioni Contrattuali	4
	Condizioni Economiche	22
	Disconoscimento Firma	2
	Tassi	39
	Tempi Erogazione Finanziamento	8
	Trasparenza	22
Contestazione Operazione Totale		99
Estinzione Anticipata	Contestazione Conteggi	260
Mancato Invio Documenti		6
Mancato Rimborso Quote		20
Merito Creditizio		3
Privacy (illegittimo Uso Dati)		2
Problematiche Recupero Credito		19
Recesso		3
Segnalazione Banca Dati		2
Totale Complessivo		428

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 2014, il tempo medio di risposta ai reclami osservato da Pitagora S.p.A. è stato di 24 giorni.

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

In dettaglio, l'esito dei n. 428 reclami ricevuti è stato il seguente:

- n. 25 accolti;
- n. 7 parzialmente accolti;
- n. 396 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 Finanziario o altre procedure di definizione stragiudiziale delle controversie.

Ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario

La Società ha ricevuto, nell'anno 2014, **numero 51 ricorsi**.

Le controversie hanno riguardato:

- i) in 45 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 e tassi*").

Alla data del 31 dicembre 2014, dei 51 ricorsi ricevuti:

- numero 20 risultano definiti in via transattiva;
- numero 2 ricorsi respinti nei confronti del Cliente;
- numero 29 ancora in attesa di pronuncia da parte dell'Arbitro Bancario Finanziario.

Si ricorda che le nostre Filiali 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>.