

## RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI

**Anno 2016**

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 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 2016 Pitagora S.p.A. ha ricevuto **numero 2120 reclami**, che hanno rappresentato una percentuale pari all' 3,20% delle operazioni presenti nel proprio portafoglio al 31/12/2016.

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



TIPOLOGIA	SOTTO TIPOLOGIA	Totale Anno 2016
ASSICURAZIONE	RESTITUZIONE PREMIO NON GODUTO	49
<b>ASSICURAZIONE Totale</b>		<b>49</b>
CONTESTAZIONE OPERAZIONE	COMUNICAZIONE PERIODICA	12
	CONDIZIONI CONTRATTUALI	17
	CONDIZIONI ECONOMICHE	30
	DISCONOSCIMENTO FIRMA	7
	TASSI	44
	TEMPI EROGAZIONE FINANZIAMENTO	3
	TRASPARENZA	16
<b>CONTESTAZIONE OPERAZIONE Totale</b>		<b>129</b>
ESTINZIONE ANTICIPATA	CONTESTAZIONE CONTEGGI	1870
	MANCATA EMISSIONE CONTEGGIO	1
<b>ESTINZIONE ANTICIPATA Totale</b>		<b>1871</b>
<b>MANCATO INVIO DOCUMENTI Totale</b>		<b>2</b>
<b>MANCATO RIMBORSO QUOTE Totale</b>		<b>30</b>
<b>MERITO CREDITIZIO Totale</b>		<b>4</b>
<b>PRIVACY (ILLEGITTIMO USO DATI) Totale</b>		<b>1</b>
<b>PROBLEMATICHE RECUPERO CREDITO Totale</b>		<b>27</b>
<b>RECESSO Totale</b>		<b>3</b>
<b>SEGNALAZIONE BANCA DATI</b>		<b>4</b>
Totale complessivo		2120

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 2016, il tempo medio di risposta ai reclami osservato da Pitagora S.p.A. è stato di 26 giorni.

L'esito dei 2120 reclami pervenuti è stato il seguente:

- ❖ n. 5 accolti;
- ❖ n. 750 parzialmente accolti;
- ❖ n. 724 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. 641 in istruttoria.

#### **Ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario**

La Società ha ricevuto, nell'anno 2016, **numero 301 ricorsi**.

Le controversie hanno riguardato:

- i) in 284 casi la tematica dei ritorsi in caso di estinzione anticipata del finanziamento (“*estinzione anticipata – contestazione conteggi*”);



- ii) in 17 casi la tematica delle condizioni applicate all'operazione di prestito ("*contestazione operazione – condizioni economiche e tassi*");

Nel 2016 sono inoltre pervenuti 36 esiti relativi a Ricorsi ABF presentati nell'anno 2016 e negli anni precedenti e nello specifico:

- ✓ 50% transatti con esito "*cessata materia del contendere*";
- ✓ 22% con esito "*accolto parzialmente*";
- ✓ 11% con esito "*non accolto*";
- ✓ 17% 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>.