

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI Anno 2017

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 2017 Pitagora S.p.A. ha ricevuto **numero 2675 reclami**, che hanno rappresentato una percentuale pari al 3,77% delle operazioni presenti nel proprio portafoglio al 31/12/2017.

I reclami hanno riguardato per il 91,51% richieste di rimborso degli oneri commissionali e assicurativi a seguito dell'estinzione anticipata del finanziamento.

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'esito dei 2675 reclami pervenuti è stato il seguente:

- n. 2 accolti;
- n. 473 parzialmente accolti;
- n. 1521 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. 679 in istruttoria.

Ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario

La Società ha ricevuto, nell'anno 2017, **numero 614 ricorsi**.

Le controversie hanno riguardato:

- i) in 599 casi la tematica dei ritorsi in caso di estinzione anticipata del finanziamento;
- ii) in 11 casi la tematica delle condizioni applicate all'operazione di prestito;
- iii) in 1 caso la tematica del rimborso del premio assicurativo non goduto;
- iv) in 3 casi la delle richieste ai sensi dell'art. 119 T.U.B.

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>.