

## **RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI**

**Anno 2018**

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 e dei ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario, con indicazione dei relativi dati.

### **Reclami**

Nel corso del 2018 Pitagora S.p.A. ha ricevuto numero 2318 reclami, che hanno rappresentato una percentuale pari al 3,12% delle operazioni presenti nel proprio portafoglio al 31/12/2018.

I reclami hanno riguardato per l'88% le 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 2318 reclami pervenuti è stato il seguente:



- ❖ n. 20 accolti;
- ❖ n. 1016 parzialmente accolti;
- ❖ n. 908 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. 374 in istruttoria.

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

La Società ha ricevuto nell'anno 2018 numero 621 ricorsi, che hanno riguardato il tema relativo a:

- ❖ ricorsi in caso di estinzione anticipata del finanziamento per 610 posizioni;
- ❖ condizioni applicate all'operazione di prestito per 6 posizioni;
- ❖ esercizio del diritto di recesso per 1 posizione;
- ❖ richieste ai sensi dell'art. 119 T.U.B. per 4 posizioni.

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. E' consultabile, altresì, sul sito internet all'indirizzo <https://www.pitagoraspa.it/abf/> la Guida "ABF in parole semplici".