

RENDICONTO SULL’ATTIVITA’ DI GESTIONE DEI RECLAMI E DEI RICORSI ALL’ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO

Anno 2024

In ottemperanza alle disposizioni in materia di “Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti” emanate dalla Banca d’Italia in data 29 luglio 2009 e successive modifiche (di seguito “Disposizioni di Trasparenza”) ed in conformità alle Politiche di Gruppo in materia di reclami e ricorsi della clientela, Pitagora S.p.A. (di seguito, "Pitagora" o "Società") si è dotata di procedure interne che garantiscono meccanismi di gestione dei reclami accessibili, economici, indipendenti, equi, tempestivi ed efficienti, contribuendo al mantenimento di un rapporto di fiducia con il cliente, all’identificazione di eventuali criticità nelle caratteristiche dei prodotti e dei servizi offerti o nelle modalità di vendita, nonché alla riduzione del contenzioso.

In considerazione di tali aspetti, la Società ha adottato soluzioni organizzative in grado di assicurare un elevato livello di servizio nei confronti della clientela sotto il profilo della completezza e tempestività delle risposte, della capacità di individuare soluzioni soddisfacenti, anche attraverso una adeguata e costante formazione delle risorse deputate alla gestione dei reclami, consentendo di assumere gli opportuni provvedimenti finalizzati a salvaguardare i diritti dei clienti.

Pitagora contribuisce altresì, mediante l’attività formativa, alla diffusione di una cultura aziendale fondata sui principi di onestà, correttezza e trasparenza nella gestione dei rapporti con la clientela.

Risulta, dunque, fondamentale che le contestazioni provenienti dalla clientela siano oggetto di una gestione efficace ed efficiente in grado di rispondere al meglio alle doglianze espresse e di evitare il possibile insorgere di controversie.

La procedura, formalizzata nelle disposizioni normative ed operative interne, e la struttura organizzativa adottata dalla Società hanno consentito (e consentono) di:

- dare visibilità ed accessibilità alle modalità di presentazione del reclamo;
- provvedere a risposte tempestive;
- fornire sistematicità e coerenza nella trattazione dei reclami;
- adottare un approccio orientato alla soddisfazione del cliente;
- promuovere una maggiore responsabilizzazione anche della rete di vendita nei confronti dei reclami;
- mantenere un impegno forte nel costante miglioramento del servizio.

Le doglianze della clientela contribuiscono al miglioramento dei servizi offerti con effetti positivi sulla mitigazione dei rischi e rappresentano al contempo un’opportunità per ristabilire una relazione soddisfacente con il cliente.

In conformità a quanto previsto dalle Disposizioni di Trasparenza viene pubblicato, con cadenza annuale, un rendiconto sull’attività di gestione dei reclami e dei ricorsi all’Arbitro Bancario Finanziario con l’indicazione dei relativi dati.



Di seguito sono illustrate le risultanze dell'attività di gestione dei reclami e dei ricorsi innanzi all'Arbitro Bancario Finanziario presentati dalla clientela con una sintetica analisi delle contestazioni ricevute nell'anno 2024.

Reclami

Nel corso del 2024 Pitagora ha ricevuto n. 2.039 reclami.

L'oggetto prevalente delle doglianze della clientela (n. 1.870 pari a circa il 91,7%) ha riguardato la richiesta di rimborso dei costi non maturati ai sensi dell'art. 125 sexies T.U.B., nell'ambito dell'attuale quadro normativo di riferimento.

Si evidenzia a tal fine che, a seguito della cd. sentenza "Lexitor" della Corte di giustizia dell'Unione europea dell'11 settembre 2019, la normativa in materia di estinzione anticipata è stata successivamente modificata per effetto della legge di conversione del c.d. decreto "Sostegni-bis", che, in relazione ai contratti sottoscritti prima della sua entrata in vigore, aveva stabilito la ripetibilità dei soli costi c.d. recurring (art. 11-octies). Con Sentenza n. 263 del 22 dicembre 2022 la Corte Costituzionale ha dichiarato la parziale illegittimità costituzionale del richiamato art. 11-octies per contrasto con la Direttiva sul credito ai consumatori (CCD) per come interpretata dalla sentenza "Lexitor" e ha definitivamente chiarito che il finanziatore è tenuto a considerare tutte le componenti del costo del credito, comprese quelle up-front, ai fini della determinazione delle somme da restituire alla clientela, anche per tutti i contratti anteriori al 25 luglio 2021. Successivamente, con la L. n. 9 ottobre 2023 n. 136 (di conversione D.L. 10 agosto 2023, n. 104 cd. "Asset"), il Legislatore ha ribadito per tutti i contratti di credito ai consumatori, in caso di estinzione anticipata, il diritto dei consumatori alla riduzione di tutti i costi, ad eccezione delle imposte, in proporzione alla durata residua del rapporto.

Le restanti tematiche oggetto di reclamo (n. 169 pari a circa l'8,3%) sono relative a: richieste di rimborso delle rate versate in eccedenza, esercizio del diritto di recesso, condizioni economiche e contrattuali applicate al finanziamento, informazioni precontrattuali, fase di collocamento dell'operazione di finanziamento e relazione con la rete di vendita, attività finalizzate al recupero del credito e *data protection*.

La procedura interna di gestione delle contestazioni ha permesso di fornire ai Clienti un riscontro formale nel termine di 60 giorni dal ricevimento del reclamo, conformemente a quanto prescritto dalle Disposizioni di Trasparenza, con il seguente esito:

- ✓ n. 2 accolti;
- ✓ n. 1.449 parzialmente accolti;
- ✓ n. 448 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 e di attivare gratuitamente la procedura di conciliazione paritetica prevista dal Protocollo Assofin – Associazioni dei Consumatori;
- ✓ n. 140 in istruttoria al 31 dicembre 2024.

Ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario

Nel corso del 2024 la Società ha ricevuto n. 122 ricorsi presentati dai clienti innanzi all'Arbitro Bancario Finanziario, che hanno riguardato:

- la richiesta di rimborso degli oneri commissionali e assicurativi non maturati a seguito dell'estinzione anticipata del finanziamento (n. 115);
- problematiche inerenti all'anticipo del trattamento di fine rapporto, la restituzione di somme a seguito dell'apertura di una procedura di ristrutturazione del debito e le condizioni economiche applicate all'operazione di finanziamento (n. 4);
- il mancato rimborso delle rate del finanziamento (n. 1);



- l'esercizio del diritto di recesso dal contratto di finanziamento (n. 2).

In relazione ai suddetti ricorsi sono pervenute n. 105 decisioni con i seguenti esiti:

- ✓ n. 1 decisione di accoglimento parziale;
- ✓ n. 73 decisioni di cessata materia del contendere;
- ✓ n. 15 decisioni di estinzione del procedimento;
- ✓ n. 11 decisioni di non accoglimento;
- ✓ n. 5 decisioni di improcedibilità/inammissibilità.

Alla data del 31 dicembre 2024 risultano pendenti n. 17 ricorsi.

Si ricorda che eventuali chiarimenti per la presentazione di un reclamo e per promuovere un ricorso dinnanzi all'Arbitro Bancario Finanziario potranno essere richiesti alla filiale di riferimento.

È disponibile, altresì, sul sito internet all'indirizzo <https://www.pitagoraspa.it/reclami-abf-e-conciliazione/> l'informativa sulle modalità di inoltro dei reclami e la Guida "ABF in parole semplici".