Pitagora S.p.A. - Gruppo Cassa di Risparmio di Asti - Codice Gruppo 6085.5 - Direzione e coordinamento Banca di Asti S.p.A.
Sede legale: 10121 Torino – Via dell'Arsenale, 19 - tel 011.33.411 (r.a.) fax 011.38.55.604
Iscr. Registro Imprese di Torino, C.F. 04852611005 e P.Iva 01654870052, codice destinatario S.d.I. 75HCYT1, REA di Torino n. 979939
Capitale Sociale € 41.760.000,00 i.v. - Iscr. Albo Intermediari Finanziari art. 106 T.U.B. al n. 45, codice ABI n. 32048.1 - Associata ABI e Assofin

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI

Anno 2023

In ottemperanza alle disposizioni emanate dall'Autorità di Vigilanza 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.

Risulta, dunque, fondamentale importanza 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 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.

Di seguito sono illustrate le risultanze dell'attività di gestione dei reclami e, in generale, dei ricorsi innanzi all'Arbitro Bancario Finanziario presentati dalla clientela con una sintetica analisi delle contestazioni ricevute nell'anno 2023.

Reclami

Nel corso del 2023 Pitagora S.p.A. ha ricevuto n. 2448 reclami, che hanno rappresentato una percentuale pari al 1,97% delle operazioni presenti nel proprio portafoglio al 31 dicembre 2023.

L'oggetto prevalente delle doglianze della clientela ha riguardato, per il 94,65%, la richiesta di rimborso degli oneri commissionali non maturati ai sensi dell'art. 125 sexies T.U.B., anche in conseguenza degli effetti della Sentenza n. 263 del 22 dicembre 2022, con cui la Corte costituzionale si è pronunciata in merito ad una questione di legittimità costituzionale dell'art. 11-octies, comma 2, del decreto-legge 25 maggio 2021, n. 73 (il "Decreto Sostegni bis"), convertito, con modificazioni, nella legge 23 luglio 2021, n. 106; tale norma aveva modificato l'art. 125 sexies del testo unico di cui al decreto legislativo n. 385 del 1993 ("TUB"), che ha trasposto nella normativa italiana l'art. 16 della direttiva sul credito ai consumatori n. 2008/48, oggetto di interpretazione da parte della sentenza della Corte di giustizia dell'Unione europea dell'11 settembre 2019 - causa C-383/18, Lexitor Sp. z.o.o. ("Sentenza Lexitor").

Si ricorda che, in tale contesto, è intervenuto il legislatore italiano con il Decreto-Legge 13 giugno 2023, n. 69 (c.d. "Salva Infrazioni"), convertito con modificazioni dalla Legge 10 agosto 2023, n. 103, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale, Serie Generale n. 186, in data 10 agosto scorso, contestualmente al Decreto-Legge n. 104, recante disposizioni urgenti a tutela degli utenti, in materia di attività economiche e finanziarie e investimenti strategici (c.d. "Decreto Omnibus"), tramite cui il Governo ha modificato la disciplina applicabile in materia di estinzione anticipata dei contratti di credito al consumo.

Alla luce delle novelle legislative, in aderenza con gli orientamenti dell'Arbitro Bancario Finanziario (espressi da ultimo con la Conferenza dei Collegi dell'Arbitro Bancario Finanziario tenutasi il 13 febbraio 2023) ed in coerenza con gli indirizzi della Capogruppo, Pitagora ha approntato le opportune azioni per dar corso nei rapporti con la propria clientela alla normativa di riferimento applicabile.

In linea con gli anni precedenti, la Società ha proseguito l'attività di trattazione dei reclami, attuando una politica di gestione del contenzioso in conformità alle disposizioni di trasparenza e di vigilanza della Banca d'Italia, nonché agli Orientamenti ABF in materia di estinzione anticipata dei finanziamenti garantiti dalla cessione del quinto o mediante delegazione di pagamento, mantenendo un approccio volto alla definizione delle controversie e di mitigazione del rischio legale e reputazionale.

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 citate Disposizioni di Banca d'Italia, con il seguente esito:

- ✓ n. 2 accolti;
- ✓ n. 1917 parzialmente accolti;
- ✓ n. 333 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. 196 in istruttoria.

Ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario

Nel corso del 2023 la Società ha ricevuto n. 235 Ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario, che hanno riguardato:

- ✓ il tema dell'estinzione anticipata del finanziamento (n. 230);
- ✓ le condizioni economiche applicate all'operazione di finanziamento (n. 2);
- ✓ il mancato rimborso delle rate del finanziamento (n. 2);
- ✓ il mancato rimborso del premio assicurativo non goduto (n. 1);

In relazione ai suddetti Ricorsi, al 31 dicembre 2023 risultano pervenute n. 187 decisioni con i seguenti esiti:

- ✓ n. 35 decisioni di accoglimento parziale;
- ✓ n. 118 decisioni di cessata materia del contendere;
- ✓ n. 18 decisioni di estinzione del procedimento;
- ✓ n. 10 decisioni di non accoglimento.
- ✓ n. 6 decisioni di improcedibilità/inammissibilità.

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.
È consultabile, altresì, sul sito internet all'indirizzo https://www.pitagoraspa.it/reclami-abf-e-conciliazione/ la Guida "ABF in parole semplici".