

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

Anno 2025

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, le “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 2025.

Reclami

Nel corso del 2025 Pitagora ha ricevuto n. 1.640 reclami.

L'oggetto prevalente delle doglianze della clientela (n. 1.322 pari a circa l'81%) 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.

Le restanti tematiche oggetto di reclamo (n. 318 pari a circa il 19%) sono relative a: informativa inerente alla polizza assicurativa obbligatoria (n. 1), attività di marketing non gradito (n. 7), rendiconto annuale (n. 10), condizioni contrattuali ed economiche del finanziamento (n. 36), contestazioni relative all'asserito superamento del tasso soglia (n. 25), processo di firma dei contratti di finanziamento (n. 29), contestazioni inerenti ai tempi di erogazione del finanziamento (n. 10), informazioni fornite nella fase precontrattuale o contrattuale e operato della rete di vendita (n. 45), mancata consegna documentazione contrattuale o conteggio estintivo (n. 17); rimborso delle rate a seguito dell'estinzione anticipata del finanziamento (n. 22), contestazioni relative alle valutazioni in tema di merito creditizio (n. 1), contestazioni connesse ai finanziamenti rimborsabili mediante mandato irrevocabile di pagamento o garantiti dalla cessione pro solvendo dei crediti derivanti dal trattamento di fine servizio/rapporto (n. 9), esercizio del diritto di recesso da parte del cliente (n. 49), attività finalizzate al recupero del credito (n. 36), *data protection* (n. 7) e doglianze relative all'intervenuta segnalazione presso un sistema di informazione creditizia (n. 14).

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. 8 accolti;
- ✓ n. 919 parzialmente accolti;
- ✓ n. 571 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. 142 in istruttoria al 31 dicembre 2025.

Ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario

Nel corso del 2025 la Società ha ricevuto n. 32 ricorsi presentati dai clienti innanzi all'Arbitro Bancario Finanziario, che hanno riguardato:

- la richiesta di rimborso degli oneri up front non maturati a seguito dell'estinzione anticipata del finanziamento (n. 24);
- l'esercizio del diritto di recesso dal contratto di finanziamento (n. 1);
- la richiesta di indennizzo alla compagnia di assicurazione (n. 1);
- le condizioni applicate all'operazione di prestito (n. 6).

In relazione ai suddetti ricorsi sono pervenute n. 23 decisioni con i seguenti esiti:

- ✓ n. 10 decisioni di cessata materia del contendere;
- ✓ n. 3 decisioni di estinzione del procedimento;
- ✓ n. 8 decisioni di non accoglimento;
- ✓ n. 2 decisioni di improcedibilità/inammissibilità.



Alla data del 31 dicembre 2025 risultano pendenti n. 9 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".