



## RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI

Anno 2011

La Società attribuisce primaria rilevanza alla qualità della relazione intercorrente con i propri clienti e pone come obiettivo prioritario la soddisfazione dei medesimi, nel rispetto dei principi di correttezza e trasparenza previsti dalla vigente normativa, assicurando nel contempo una costante analisi e valutazione dei reclami ricevuti al fine di trasformarli in un flusso di informazioni utilizzabili per monitorare la qualità dei propri servizi ed intraprendere le opportune iniziative di miglioramento.

Tale impostazione è coerente con la più ampia finalità di sensibilizzare verso una cultura del servizio orientata al cliente, ovvero focalizzato sulle esigenze del medesimo e sul suo livello di soddisfazione.

In conformità a quanto previsto dalla Sezione XI delle Disposizioni di Banca d'Italia del 29/7/2009 in materia di *"Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari"*, viene pubblicato un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati.

Il presente documento da conto dei reclami pervenuti nel periodo dal 1 gennaio 2011 al 31 dicembre 2011.

Nel corso dell'anno 2011 Pitagora S.p.A. ha ricevuto dalla clientela n. 80 reclami, che hanno rappresentato lo 0,22% delle operazioni presenti nel proprio portafoglio al 31/12/2011.

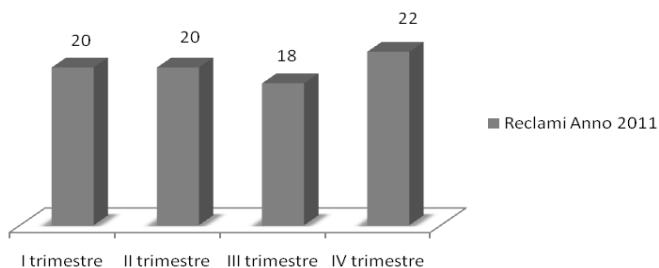


Figura 1- Andamento reclami per trimestre

Qui in appresso è rappresentato l'esito dell'istruttoria:

	Accolto	Parzialmente accolto	Respinti
Reclami	4	4	72

Di seguito viene riportato un riepilogo sintetico dei reclami ricevuti per categorie omogenee:

RECLAMI - CONTESTAZIONE OPERAZIONE	64
RECLAMI - CONTESTAZIONE CONTEGGI	12
RECLAMI - MANCATO RIMBORSO	3
RECLAMI - PRIVACY	1
<b>Totale complessivo</b>	<b>80</b>

Dei n. 80 reclami n. 40 sono stati definiti ed archiviati.

In relazione agli ulteriori n. 40 reclami, si è provveduto ad inoltrare apposito riscontro alla comunicazione del cliente e si è in attesa di ricevere un *feedback* da parte del medesimo.

In quattro casi dall'esito della procedura di reclamo è scaturito un ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario.

	Attesa di decisione	Cessazione materia del contendere
Ricorso ABF	3	1

Le Filiali sono a disposizione per fornire i chiarimenti necessari per la presentazione dei reclami e per promuovere l'eventuale ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario.

Le informazioni sulla procedura di reclamo e di risoluzione stragiudiziale delle controversie sono inoltre presenti sul sito internet della Società alla Sezione "*Trasparenza – Rapporti con la clientela*".