



RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI

Anno 2012

La soddisfazione dei propri clienti è obiettivo primario per Pitagora S.p.A.

In un'ottica aziendale *customer oriented*, una efficace ed efficiente gestione delle segnalazioni provenienti dalla clientela costituisce uno strumento indispensabile per il miglioramento della qualità del servizio offerto.

Ed invero, i reclami non solo esprimono un chiaro indice dello stato delle relazioni intercorrenti tra l'azienda ed il suo pubblico, ma rappresentano anche un'opportunità di analisi e di monitoraggio delle criticità del sistema, utile ad orientare l'azione decisionale e strategica del *management*.

Non solo. Un sistema funzionale di gestione dei reclami costituisce un valore aggiunto in termini di ottimizzazione dell'operatività, di riduzione del contenzioso legale, di miglioramento dell'immagine e di fidelizzazione del 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 amministrazione dei reclami, con indicazione dei relativi dati.

Il presente documento dà conto delle contestazioni pervenute nel periodo dal 1 gennaio 2012 al 31 dicembre 2012.

Nel corso di tale anno, Pitagora S.p.A. ha ricevuto dalla clientela n. 126 reclami, che hanno rappresentato lo 0,22% delle operazioni presenti nel proprio portafoglio al 31 dicembre 2012.

Con riferimento al contenuto delle richieste formulate, i reclami pervenuti possono essere così suddivisi:

RECLAMI - CONTESTAZIONE OPERAZIONE	88
RECLAMI - CONTESTAZIONE CONTEGGI	22
RECLAMI - MANCATO RIMBORSO	11
RECLAMI - PROBL. COPERTURA ASSICURATIVA	2
RECLAMI - PRIVACY	3
Totale complessivo	126

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'esame delle istanze ha portato a ritenere la maggior parte delle stesse infondate.

Segnatamente, all'esito dell'istruttoria, dei n. 126 reclami ricevuti:

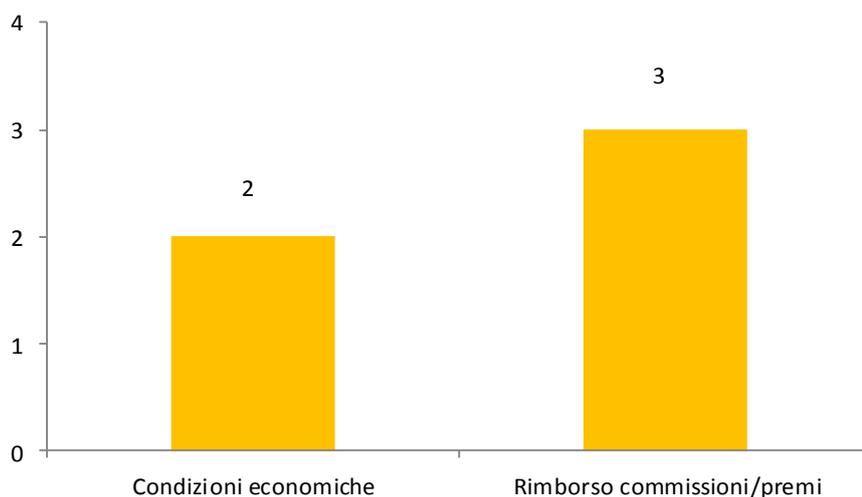
- n. 9 sono stati accolti;
- n. 2 sono stati parzialmente accolti;
- n. 113 sono stati respinti; in tali ipotesi è stata fornita al cliente un'esposizione chiara ed esauriente dei motivi del rigetto, oltre alla doverosa indicazione in ordine alla possibilità di adire l'Arbitro Bancario o di ricorrere ad altre procedure per la definizione stragiudiziale delle controversie.

Su complessive n. 126 pratiche, n. 73 sono state definite ed archiviate nel corso dell'anno 2012.

Quanto alle restanti n. 53, le relative posizioni risultavano aperte al 31 dicembre 2012 perché in attesa di ricevere un *feedback* da parte dei clienti o in pendenza di eventuali trattative.

A queste ultime devono aggiungersi ulteriori n. 2 pratiche pendenti imputabili ad anni precedenti rispetto a quello di riferimento, per un totale di n. 55 pratiche in gestione al termine del 2012.

In cinque casi alla procedura di reclamo ha fatto seguito la presentazione di un ricorso dinanzi all'Arbitro Bancario Finanziario; al riguardo, si riporta una schematizzazione delle contestazioni sollevate, suddivise per categorie omogenee di contenuto:



Si ricorda che le Filiali sono a disposizione per fornire i chiarimenti necessari per la presentazione dei reclami e per promuovere l'eventuale ricorso dinanzi all'Arbitro Bancario Finanziario; tali informazioni sono inoltre reperibili sul sito internet della Società, alla Sezione "*Trasparenza-Rapporti con la clientela*".