

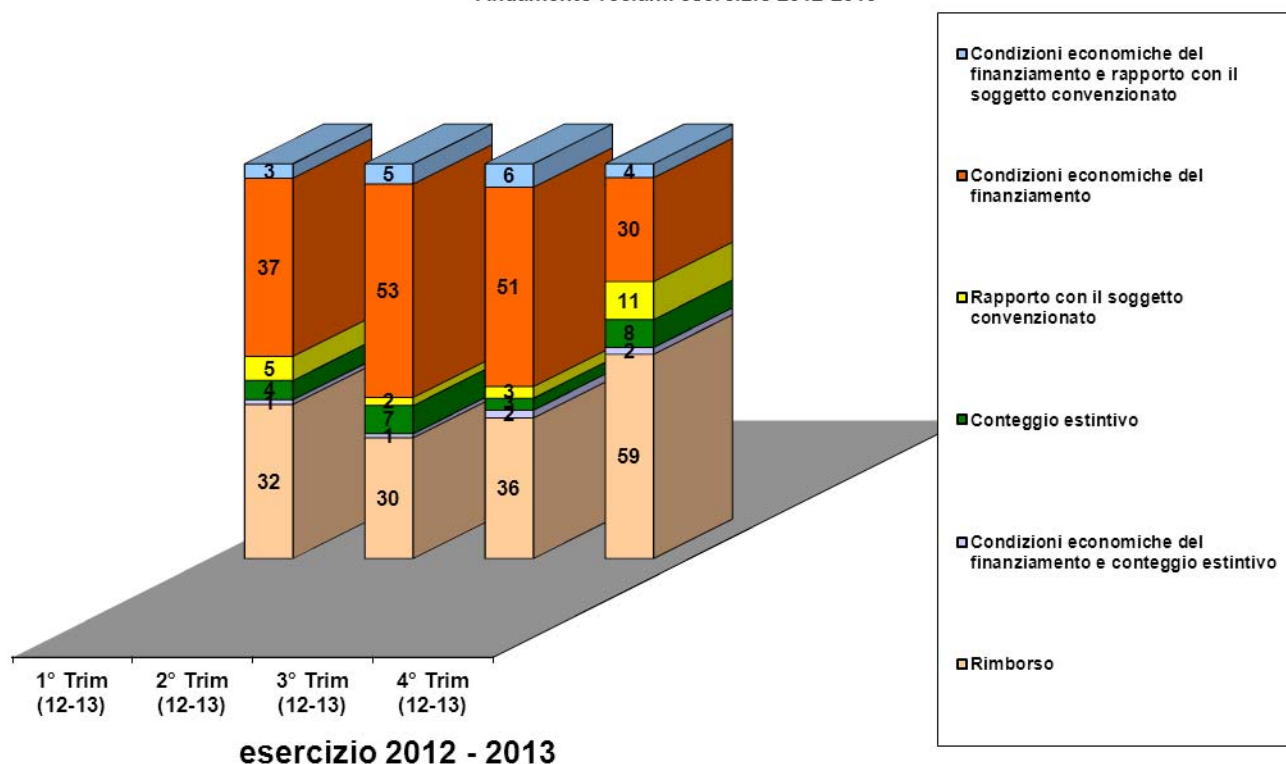
## RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI

Conformemente a quanto previsto dalla Sezione XI delle "Disposizioni sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari", viene pubblicato annualmente sul sito internet dell'intermediario un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami.

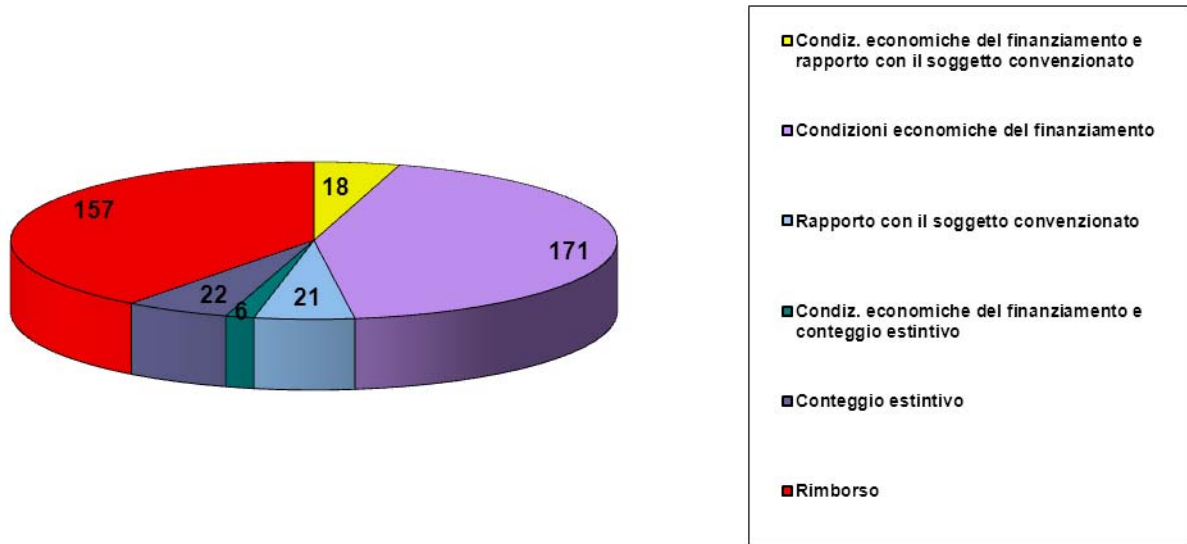
Di seguito viene riportato un riepilogo sintetico e i rispettivi grafici di dettaglio, dei reclami ricevuti nel corso dell'esercizio 1° luglio 2012 – 30 giugno 2013, aggregati per categorie omogenee:

	1°TRIM (12-13)	2°TRIM (12-13)	3°TRIM (12-13)	4°TRIM (12-13)	TOT. ES. (12-13)	PCT.
Condizioni economiche del finanziamento e rapporto con il soggetto convenzionato	3	5	6	4	18	4,56%
Condizioni economiche del finanziamento	37	53	51	30	171	43,29%
Rapporto con il soggetto convenzionato	5	2	3	11	21	5,32%
Condizioni economiche del finanziamento e conteggio estintivo	1	1	2	2	6	1,52%
Conteggio estintivo	4	7	3	8	22	5,57%
Rimborso	32	30	36	59	157	39,75%
<b>Totale</b>	<b>82</b>	<b>98</b>	<b>101</b>	<b>114</b>	<b>395</b>	<b>100,00%</b>

Andamento reclami esercizio 2012-2013



### Dettaglio reclami esercizio 2012 - 2013



Le contestazioni ricevute nell'esercizio 2012/2013, pari a 395, risultano leggermente in calo rispetto ai reclami giunti nell'esercizio 2011/2012, attestati a 401: tendenza questa confermata se rapportata al numero dei contratti in gestione nell'esercizio, circa 66.000 (contro i circa 57.000 dell'esercizio precedente). In termini generali, si sottolinea l'incidenza molto bassa dei reclami in considerazione dei contratti in gestione.

Il numero complessivo dei reclami, se posto in relazione al volume delle pratiche in essere, consente di ricavare l'Indice Reclami trimestrale. Tale dato mostra che, trimestralmente, si registrano 1,50 contestazioni su 1000 pratiche in portafoglio.

Si rileva, infine, che il tempo medio di riscontro dei reclami è attualmente pari a 24 giorni.