

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI

Il tema dei reclami riveste una crescente rilevanza anche alla luce della particolare attenzione recentemente posta dall'Autorità di Vigilanza con l'emanazione:

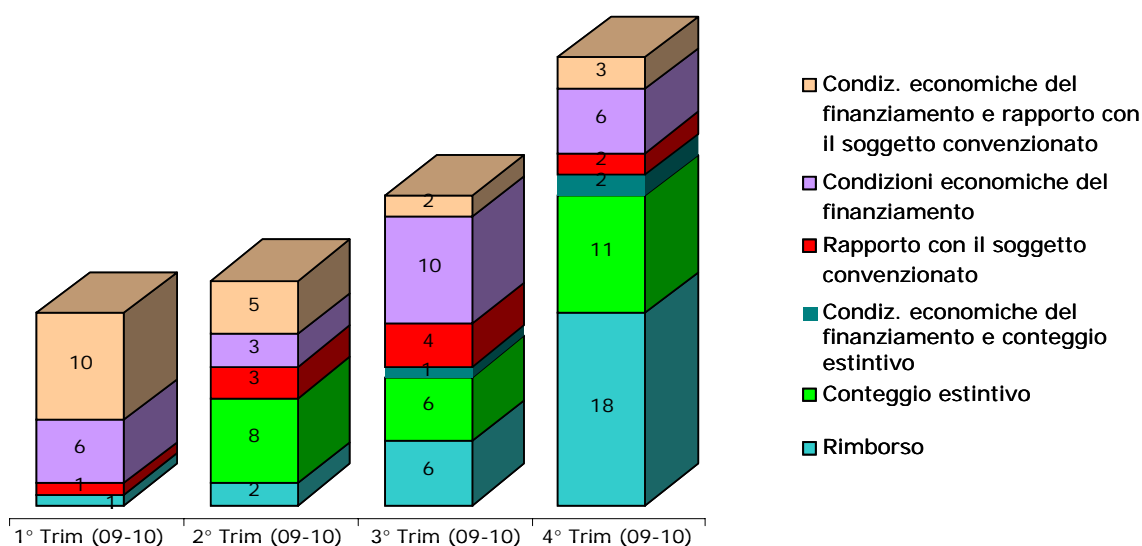
- in data 18 giugno 2009 delle disposizioni applicative sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari, istituendo l'Arbitro Bancario e Finanziario (ABF);
- in data 29 luglio 2009 delle nuove Istruzioni di Vigilanza in materia di Trasparenza, con particolare attenzione alla sezione XI "Requisiti organizzativi".

In questo quadro normativo e 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 2009 – 30 giugno 2010, aggregati per categorie omogenee:

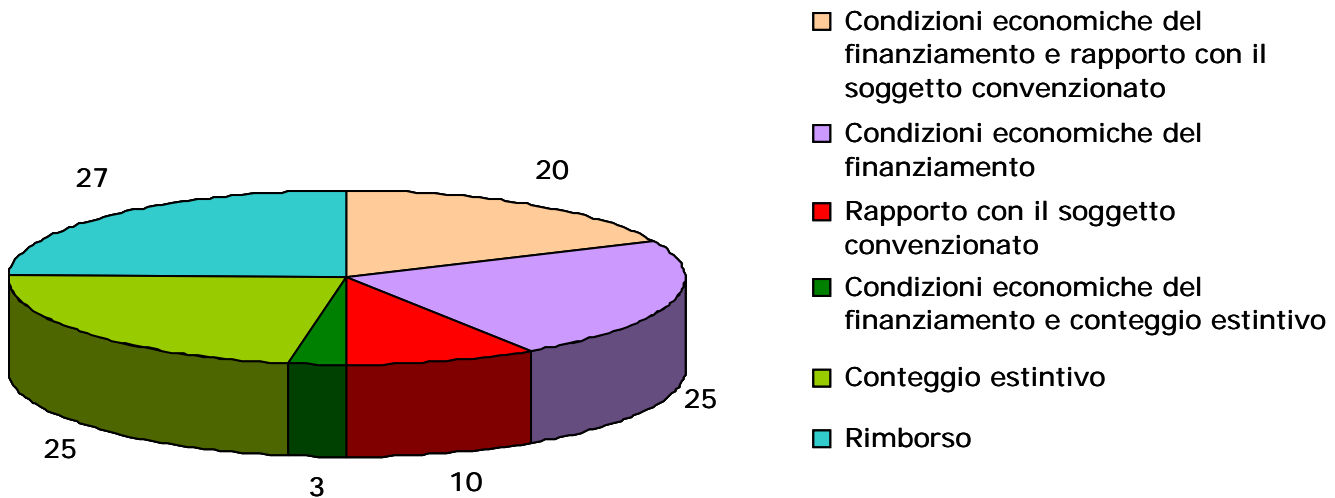
Oggetto del reclamo	1° Trim	2° Trim	3° Trim	4° Trim	Tot. Es.	%
Condizioni economiche del finanziamento e rapporto con il soggetto convenzionato	10	5	2	3	20	18,18%
Condizioni economiche del finanziamento	6	3	10	6	25	22,73%
Rapporto con il soggetto convenzionato	1	3	4	2	10	9,09%
Condizioni economiche del finanziamento e conteggio estintivo	0	0	1	2	3	2,73%
Conteggio estintivo	0	8	6	11	25	22,73%
Rimborso	1	2	6	18	27	24,55%
Totale	18	21	29	42	110	100,00%

Andamento reclami esercizio 2009 - 2010



Esercizio 2009 - 2010

Dettaglio reclami esercizio 2009 - 2010



Il *trend* crescente dei volumi delle contestazioni ricevute nell'esercizio 2009/2010 risulta correlato prevalentemente alla gestione di un portafoglio di crediti, acquistati pro-soluto da Futuro S.p.A., che ha generato una serie di reclami relativamente ai conteggi estintivi ed ai relativi rimborsi, scaturiti a causa della precedente amministrazione del credito da parte delle Società cedenti.

Si segnala, infine, che le rilevazioni relative al primo trimestre dell'esercizio 2010/2011 confermano il trend crescente dei reclami ricevuti, il cui totale è pari a n. 60 unità, sebbene contenuto rispetto ai titolari di contratti in gestione, pari a circa 40 mila.