

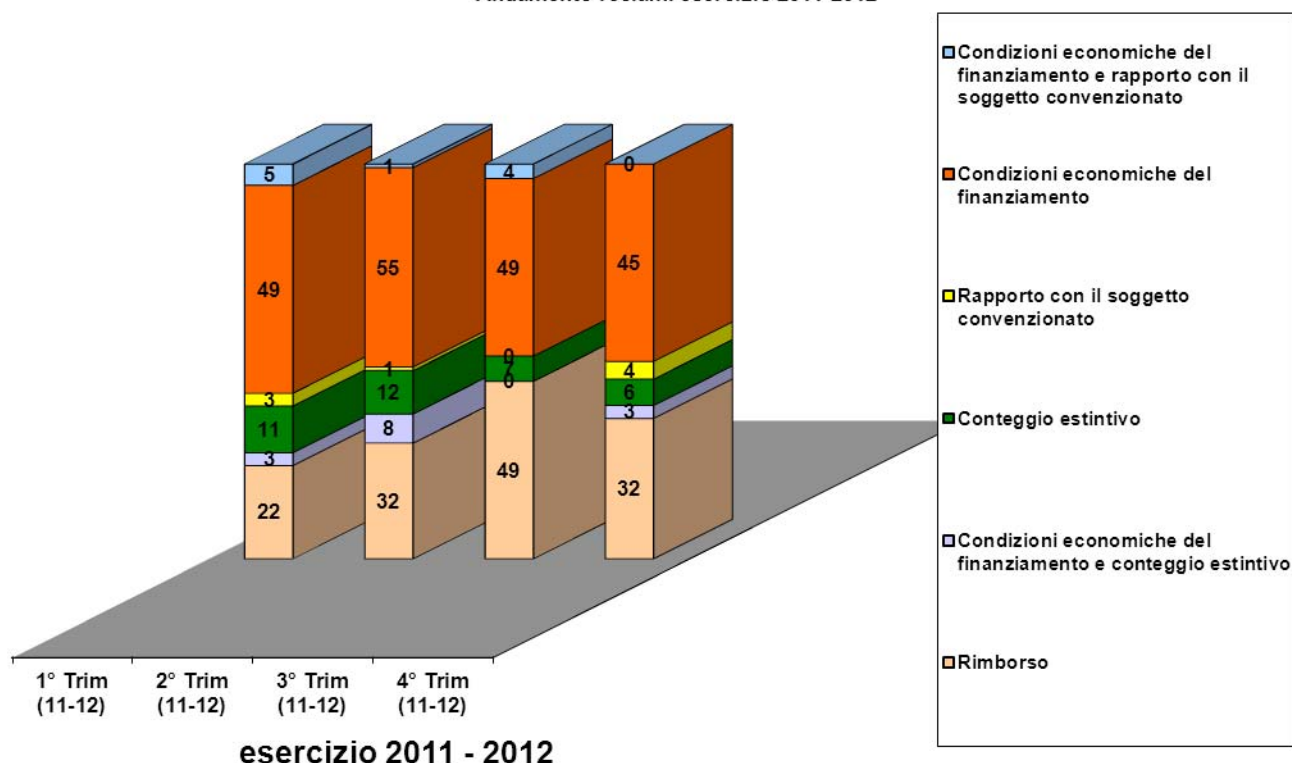
RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI

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.

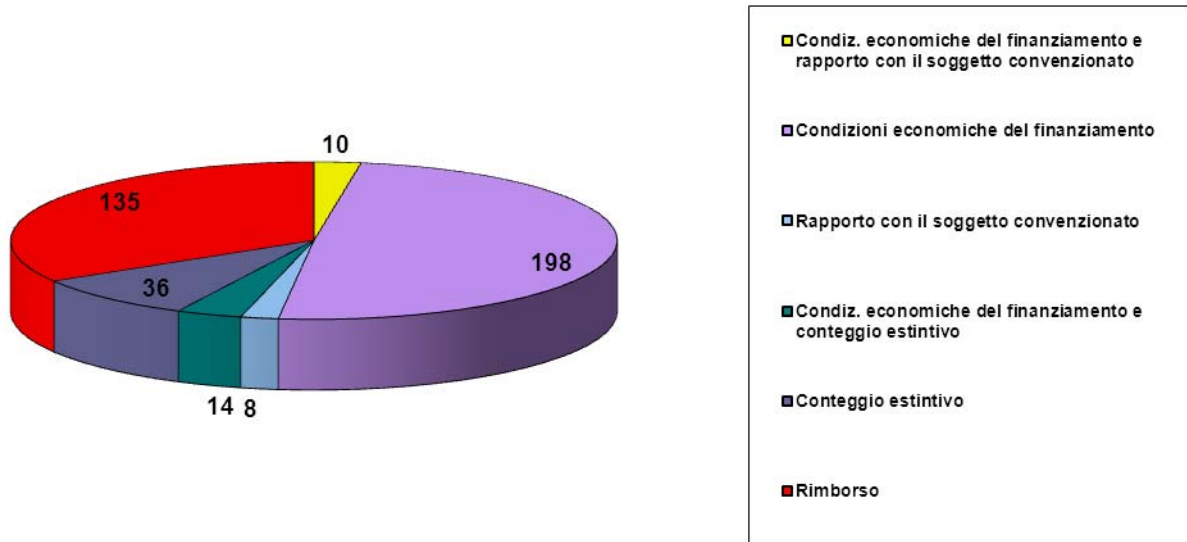
Di seguito viene riportato un riepilogo sintetico e i rispettivi grafici di dettaglio, dei reclami ricevuti nel corso dell'esercizio 1° luglio 2011 – 30 giugno 2012, aggregati per categorie omogenee:

Oggetto del reclamo	1° TRIM. (11-12)	2° TRIM. (11-12)	3° TRIM. (11-12)	4° TRIM. (11-12)	TOT. ES. (11-12)	PCT.
Condizioni economiche del finanziamento e rapporto con il soggetto convenzionato	5	1	4	0	10	2,49%
Condizioni economiche del finanziamento	49	55	49	45	198	49,38%
Rapporto con il soggetto convenzionato	3	1	0	4	8	2,00%
Conteggio estintivo	11	12	7	6	36	8,98%
Condizioni economiche del finanziamento e conteggio estintivo	3	8	0	3	14	3,49%
Rimborso	22	32	49	32	135	33,66%
Totale	93	109	109	90	401	100,00%

Andamento reclami esercizio 2011-2012



Dettaglio reclami esercizio 2011 - 2012



Si evidenzia una dinamica crescente delle contestazioni della clientela. In termini generali si registra, comunque, un'incidenza molto bassa dei reclami in considerazione delle circa 57.000 pratiche attive.

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 1,76 contestazioni su 1000 pratiche in portafoglio.

Si rileva, infine, che il tempo medio di riscontro dei reclami è attualmente pari a 26 giorni.