

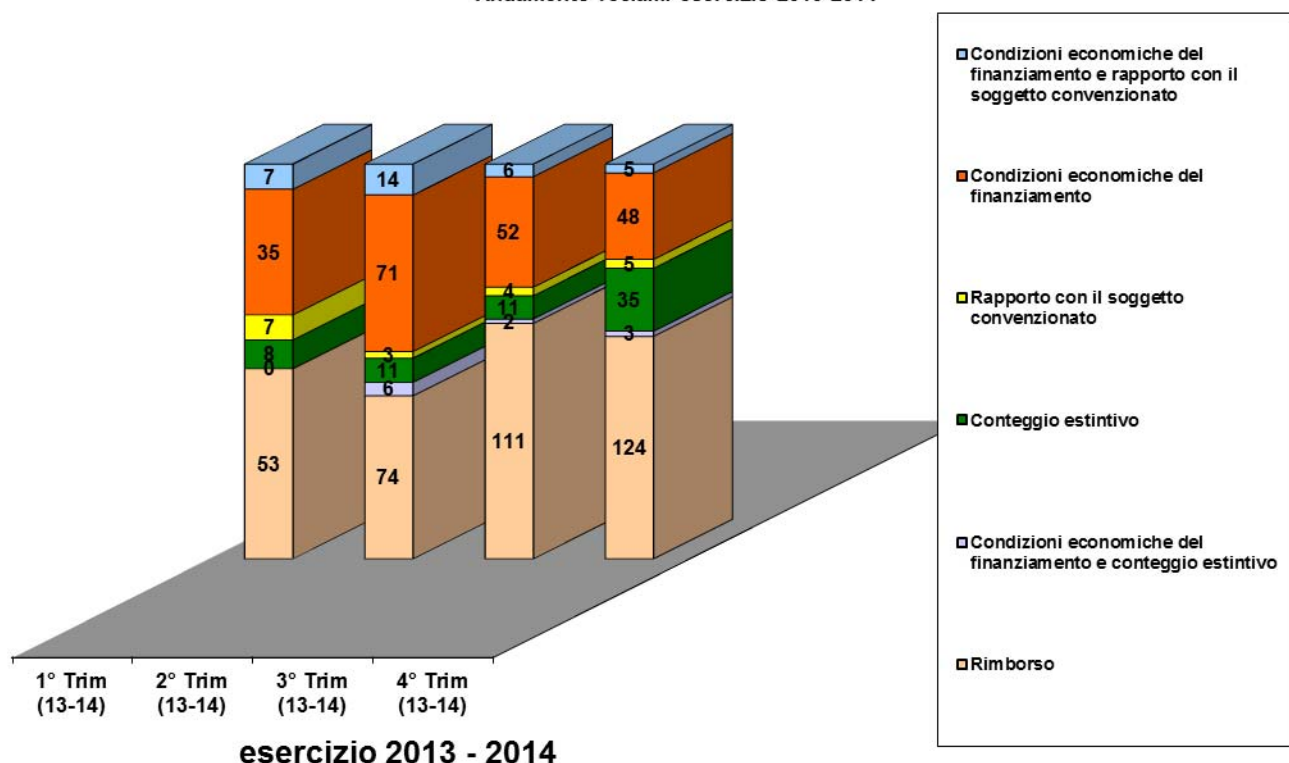
## RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI

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.

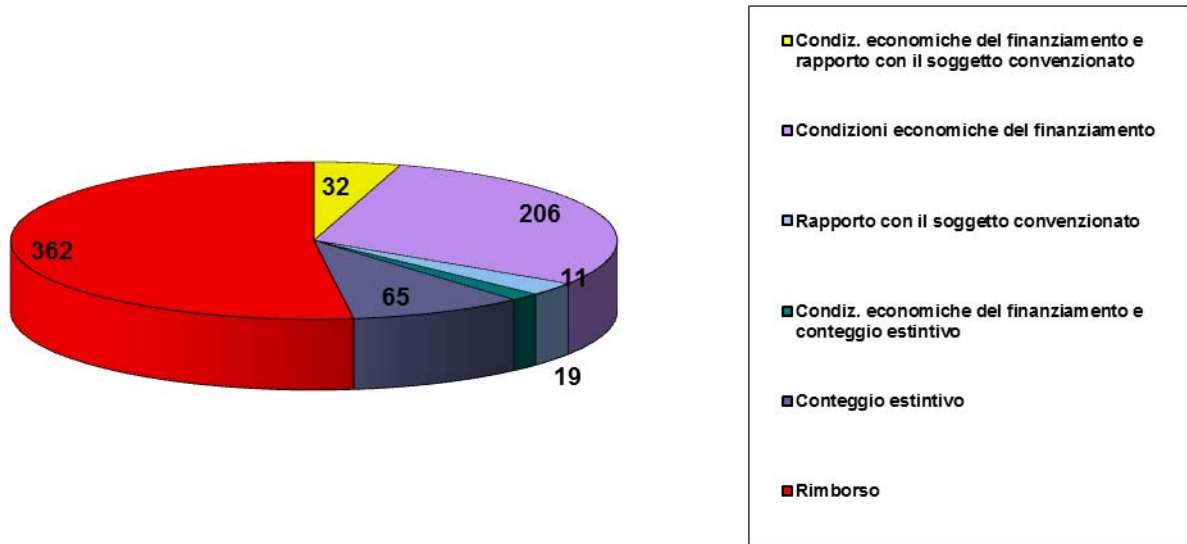
Di seguito viene riportato un riepilogo sintetico e i rispettivi grafici di dettaglio, dei reclami ricevuti nel corso dell'esercizio 1° luglio 2013 – 30 giugno 2014, aggregati per categorie omogenee:

|  | 1°TRIM<br>(13-14) | 2°TRIM<br>(13-14) | 3°TRIM<br>(13-14) | 4°TRIM<br>(13-14) | TOT. ES.<br>(13-14) | PCT.           |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|---------------------|----------------|
| Condizioni economiche del finanziamento e rapporto con il soggetto convenzionato | 7                 | 14                | 6                 | 5                 | 32                  | 4,60%          |
| Condizioni economiche del finanziamento  | 35                | 71                | 52                | 48                | 206                 | 29,64%         |
| Rapporto con il soggetto convenzionato   | 7                 | 3                 | 4                 | 5                 | 19                  | 2,73%          |
| Condizioni economiche del finanziamento e conteggio estintivo                    | 0                 | 6                 | 2                 | 3                 | 11                  | 1,58%          |
| Conteggio estintivo  | 8                 | 11                | 11                | 35                | 65                  | 9,35%          |
| Rimborso   | 53                | 74                | 111               | 124               | 362                 | 52,09%         |
| <b>Totale</b>  | <b>110</b>        | <b>179</b>        | <b>186</b>        | <b>220</b>        | <b>695</b>          | <b>100,00%</b> |

Andamento reclami esercizio 2013-2014



**Dettaglio reclami esercizio 2013 - 2014**



Le contestazioni ricevute nell'esercizio 2013/2014, pari a 695, risultano in aumento rispetto ai reclami pervenuti nell'esercizio 2012/2013, attestati a 395, e comunque – se rapportati ai circa 79.000 contratti in gestione nell'esercizio – rappresentano un'incidenza bassa.

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 2,2 contestazioni su 1000 pratiche in portafoglio.

Si rileva, infine, che il tempo medio di riscontro dei reclami è attualmente pari a 20 giorni.