

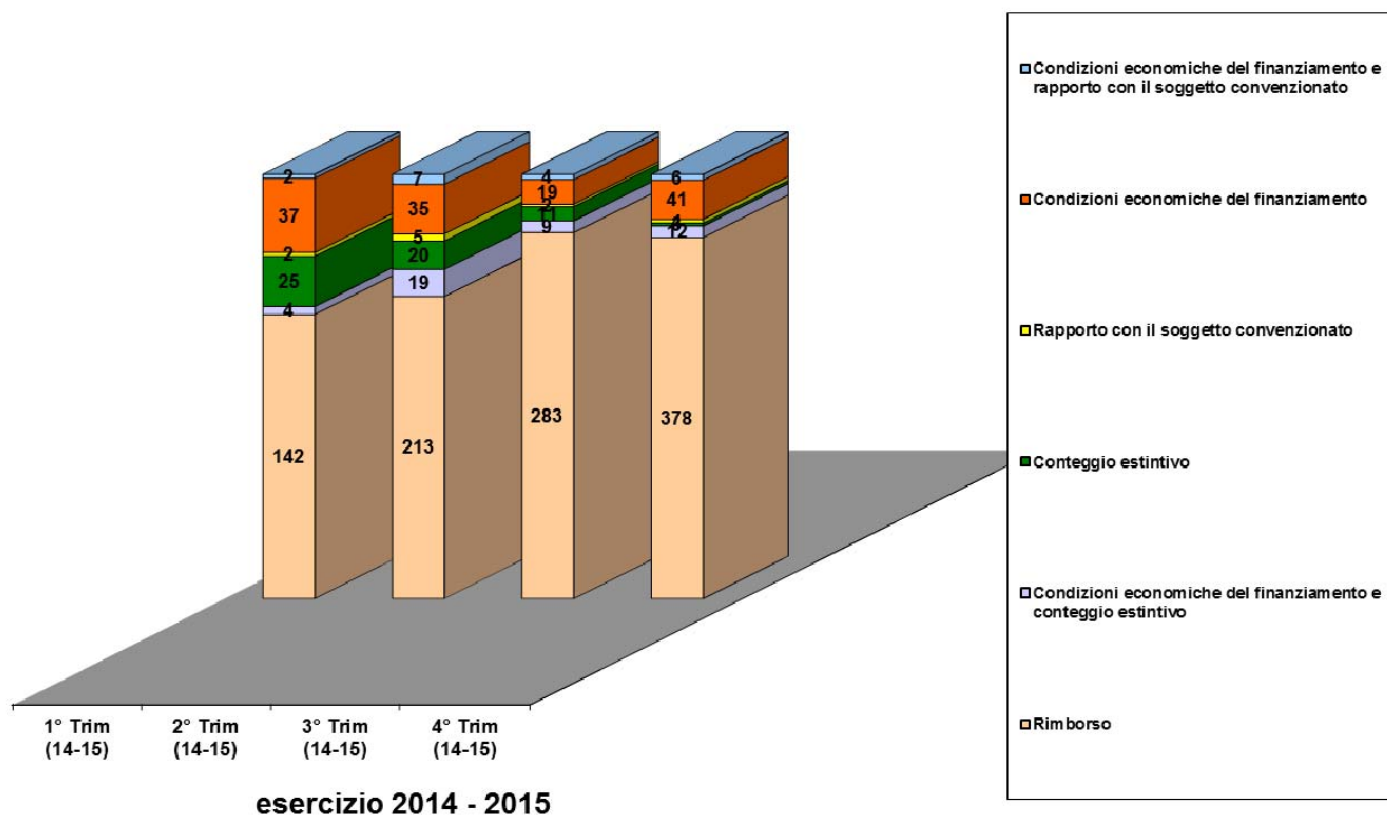
RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI

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.

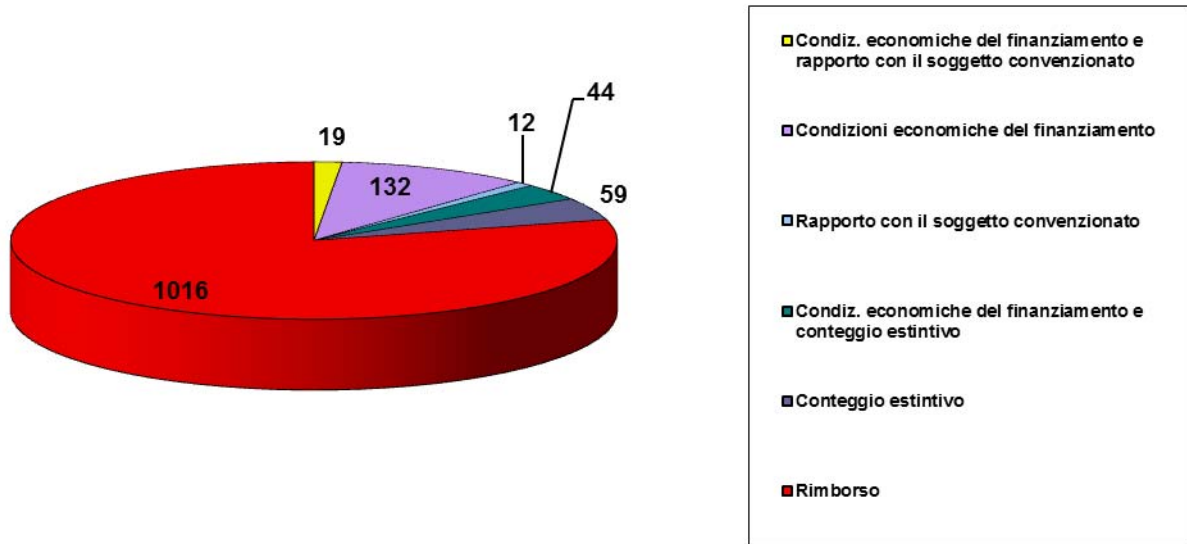
Di seguito viene riportato un riepilogo sintetico e i rispettivi grafici di dettaglio, dei reclami ricevuti nel corso dell'esercizio 1° luglio 2014 – 30 giugno 2015, aggregati per categorie omogenee:

	1°TRIM (14-15)	2°TRIM (14-15)	3°TRIM (14-15)	4°TRIM (14-15)	TOT. ES. (14-15)	PCT.
Condizioni economiche del finanziamento e rapporto con il soggetto convenzionato	2	7	4	6	19	1,48%
Condizioni economiche del finanziamento	37	35	19	41	132	10,30%
Rapporto con il soggetto convenzionato	2	4	2	4	12	0,94%
Condizioni economiche del finanziamento e conteggio estintivo	4	19	9	12	44	3,43%
Conteggio estintivo	25	20	11	3	59	4,60%
Rimborso	142	213	283	378	1016	79,25%
Totale	212	298	328	444	1282	100,00%

Andamento reclami esercizio 2014-2015



Dettaglio reclami esercizio 2014 - 2015



Le contestazioni ricevute nell'esercizio 2014/2015, pari a 1282, risultano in aumento rispetto ai reclami pervenuti nell'esercizio 2013/2014, attestati a 695, e comunque – se rapportati ai circa 90.000 contratti in gestione nell'esercizio, contro i circa 79.000 dell'esercizio precedente – 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 3,57 contestazioni su 1000 pratiche in portafoglio.

Si rileva, infine, che il tempo medio di riscontro dei reclami è attualmente pari a 23 giorni.