

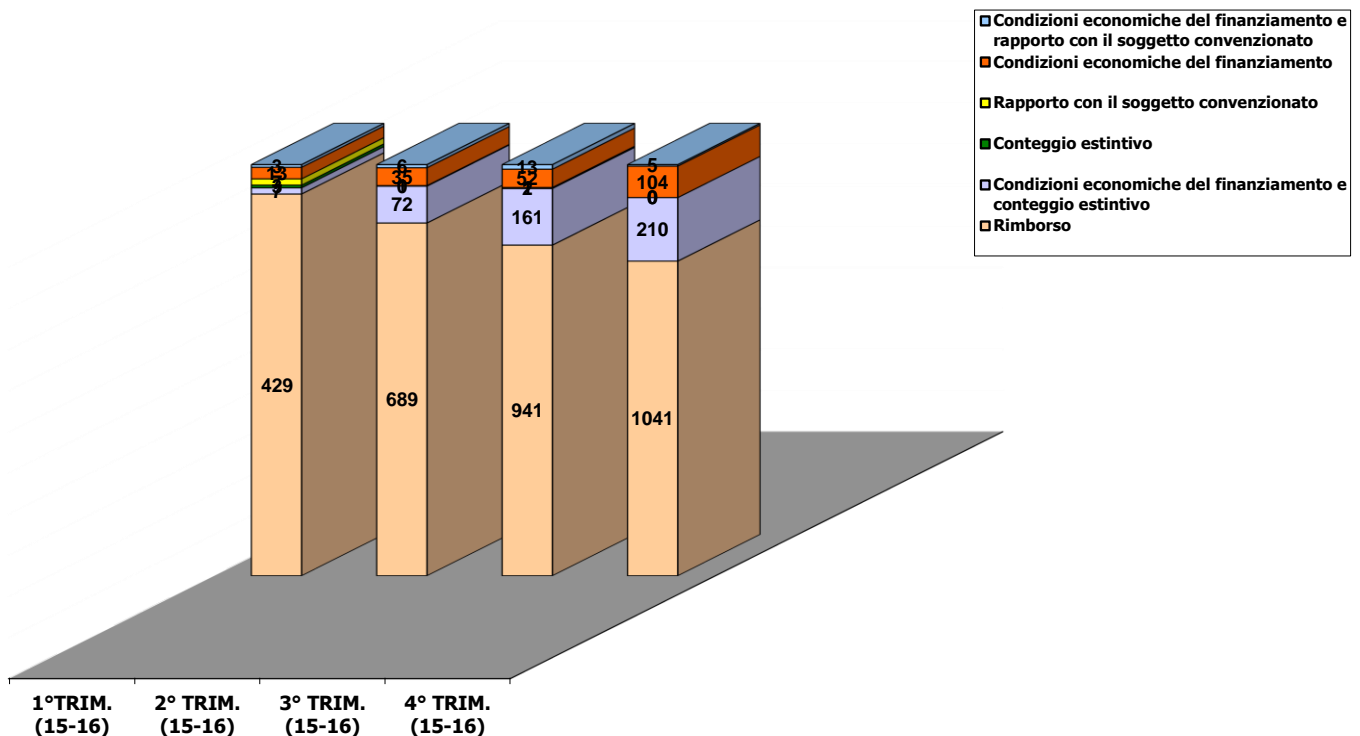
## RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI

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, il presente rendiconto sull'attività di gestione dei reclami.

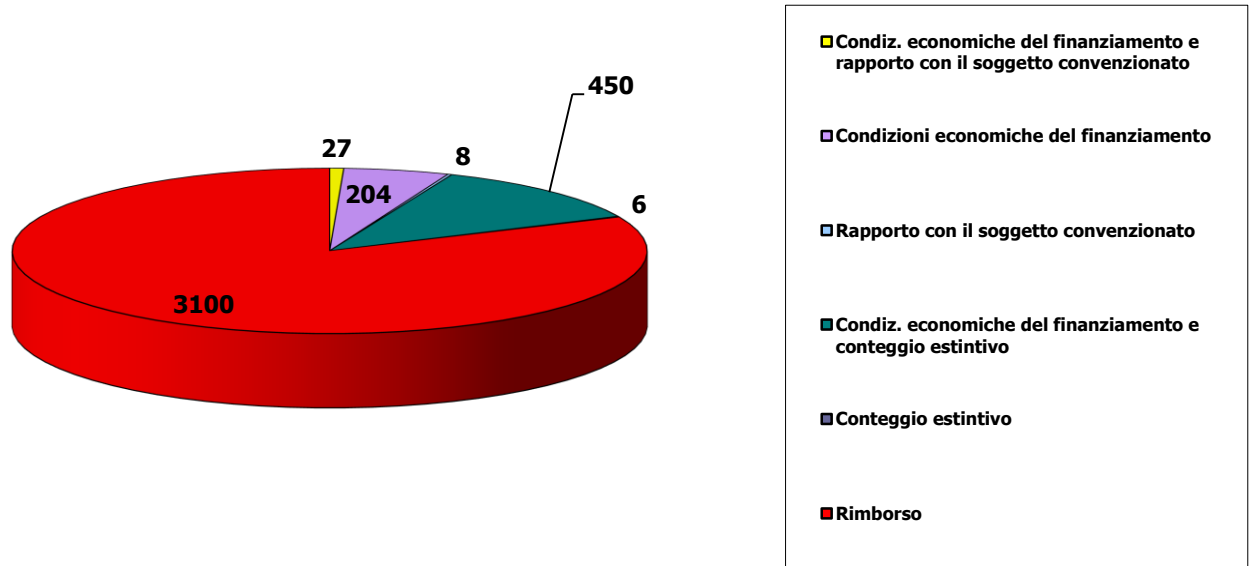
Di seguito un riepilogo sintetico, con i relativi grafici di dettaglio, dei reclami, aggregati per categorie omogenee, che sono stati ricevuti nel corso dell'esercizio 1° luglio 2015 – 30 giugno 2016:

OGGETTO DEL RECLAMO	1°TRIM. (15-16)	2° TRIM. (15-16)	3° TRIM. (15-16)	4° TRIM. (15-16)	TOT. ES. (15-16)	%
Condizioni economiche del finanziamento e rapporto con il soggetto convenzionato	3	6	13	5	27	0,71%
Condizioni economiche del finanziamento	13	35	52	104	204	5,38%
Rapporto con il soggetto convenzionato	7	0	1	0	8	0,21%
Condizioni economiche del finanziamento e conteggio estintivo	7	72	161	210	450	11,86%
Conteggio estintivo	3	1	2	0	6	0,16%
Rimborso	429	689	941	1041	3100	81,68%
<b>Totale</b>	<b>462</b>	<b>803</b>	<b>1.170</b>	<b>1.360</b>	<b>3.795</b>	<b>100,00%</b>

### Andamento reclami esercizio 2015-2016



**Dettaglio reclami esercizio 2015 - 2016**



Dall'analisi delle evidenze sopra riportate, è possibile effettuare un raffronto complessivo con l'esercizio precedente (2014-2015), da cui risulta un aumento del numero dei reclami ricevuti (3.795 reclami ricevuti nell'esercizio 2015/2016 contro i 1.282 ricevuti nel precedente esercizio), concentrati per la quasi totalità sulle richieste di rimborso di oneri non maturati a seguito delle estinzioni anticipate.

Il numero complessivo dei reclami, se posto in relazione al volume delle pratiche attive, consente di ricavare l'Indice Reclami che si assesta, al termine dell'esercizio a 4,5 contestazioni mensili su 1000 pratiche in portafoglio.

Si evidenzia, infine, che il tempo medio di riscontro dei reclami è pari a circa 29 giorni.