

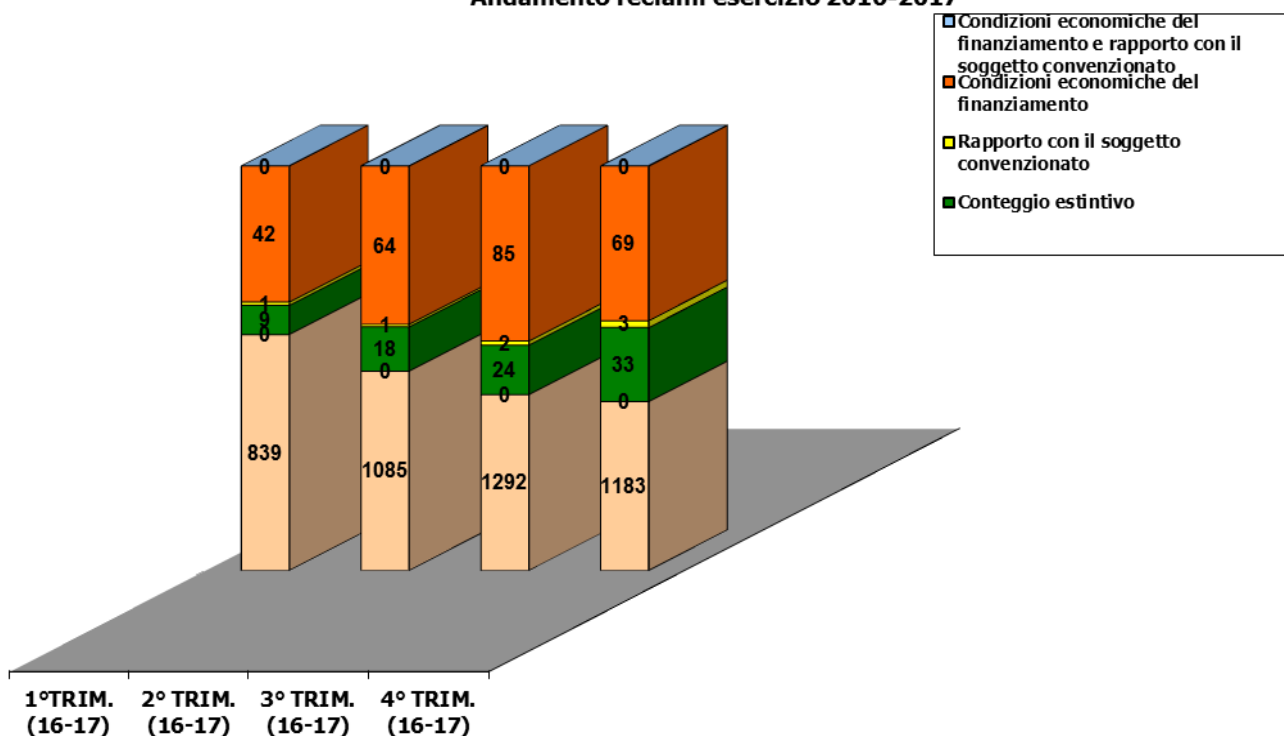
## RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI

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.

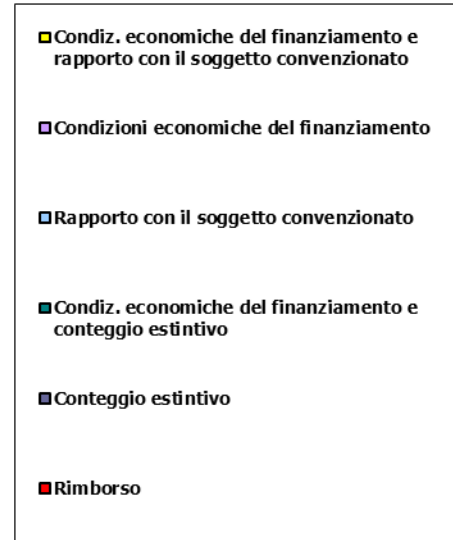
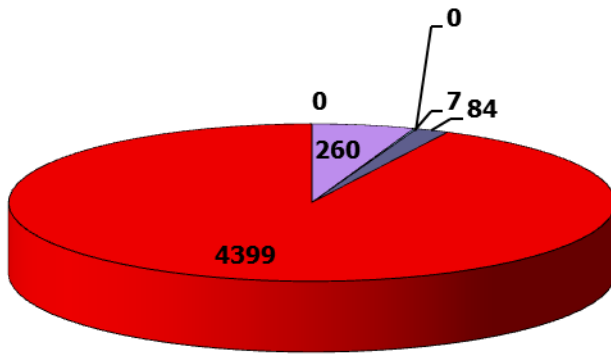
Di seguito un riepilogo sintetico, con i relativi grafici di dettaglio, dei reclami, aggregati per categorie omogenee, che sono stati ricevuti nel corso dell'esercizio 1° luglio 2016 – 30 giugno 2017:

OGGETTO DEL RECLAMO	1°TRIM. (16-17)	2°TRIM. (16-17)	3°TRIM. (16-17)	4°TRIM. (16-17)	TOT.ES. (16-17)	TOT. ES (15-16)	%
Condizioni economiche del finanziamento e rapporto con il soggetto convenzionato	0	0	0	0	0	27	0,00%
Condizioni economiche del finanziamento	42	64	85	69	260	204	5,47%
Rapporto con il soggetto convenzionato	1	1	2	3	7	8	0,15%
Condizioni economiche del finanziamento e conteggio estintivo	0	0	0	0	0	450	0,00%
Conteggio estintivo	9	18	24	33	84	6	1,77%
Rimborso	839	1085	1292	1183	4399	3100	81,68%
<b>Totale</b>	<b>891</b>	<b>1168</b>	<b>1.403</b>	<b>1.288</b>	<b>4.750</b>	<b>3.795</b>	<b>100,00%</b>

Andamento reclami esercizio 2016-2017



**Dettaglio reclami esercizio 2016-2017**



Dall'analisi delle evidenze sopra riportate, è possibile effettuare un raffronto complessivo con l'esercizio precedente (2015-2016), da cui risulta un aumento del numero dei reclami ricevuti (4750 reclami ricevuti nell'esercizio 2016-2017 contro i 3795 ricevuti nel precedente esercizio).

L'Indice medio di frequenza, che rappresenta il rapporto tra il numero di reclami ed i contratti in essere nel mese, riflette pienamente il trend sopra descritto e si attesta, come valore medio al termine dell'esercizio 1 luglio 2016 - 30 giugno 2017, allo 0,377% rispetto allo 0,326% dell'esercizio precedente.

Si segnala, inoltre, che il tempo medio di riscontro dei reclami è pari a 27,5 giorni.