

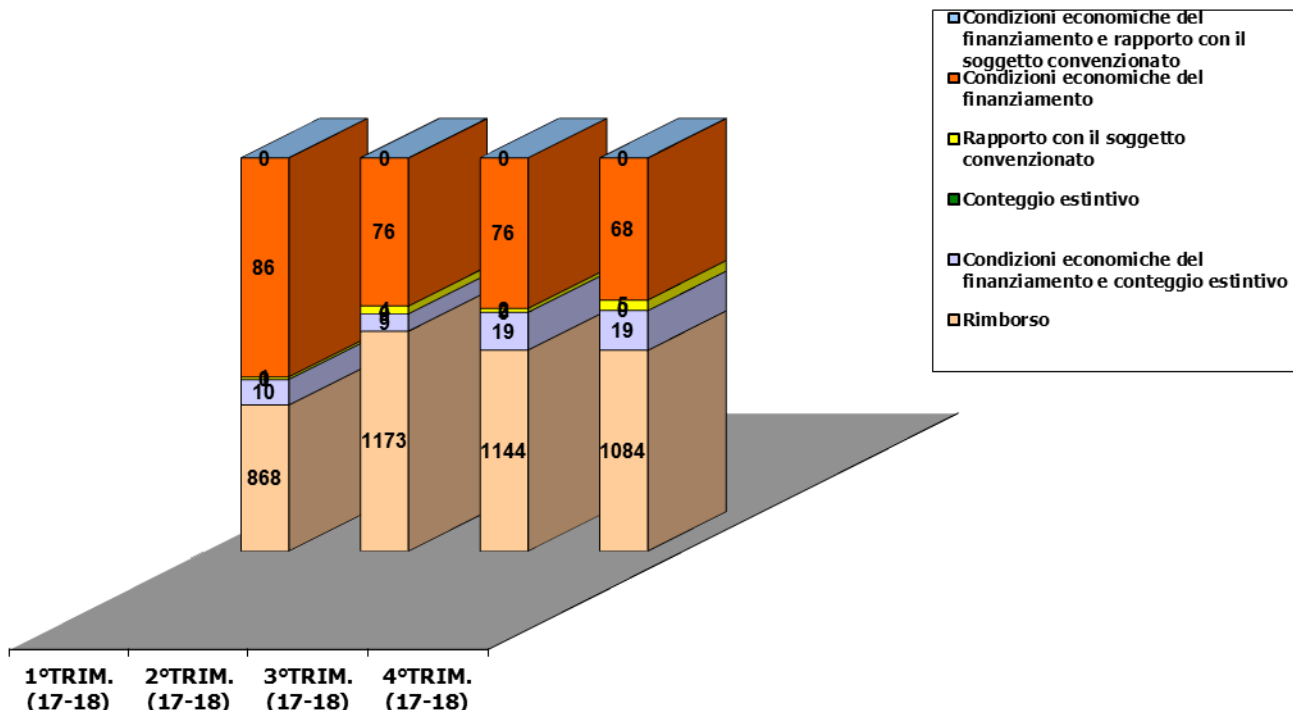
## RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI

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.

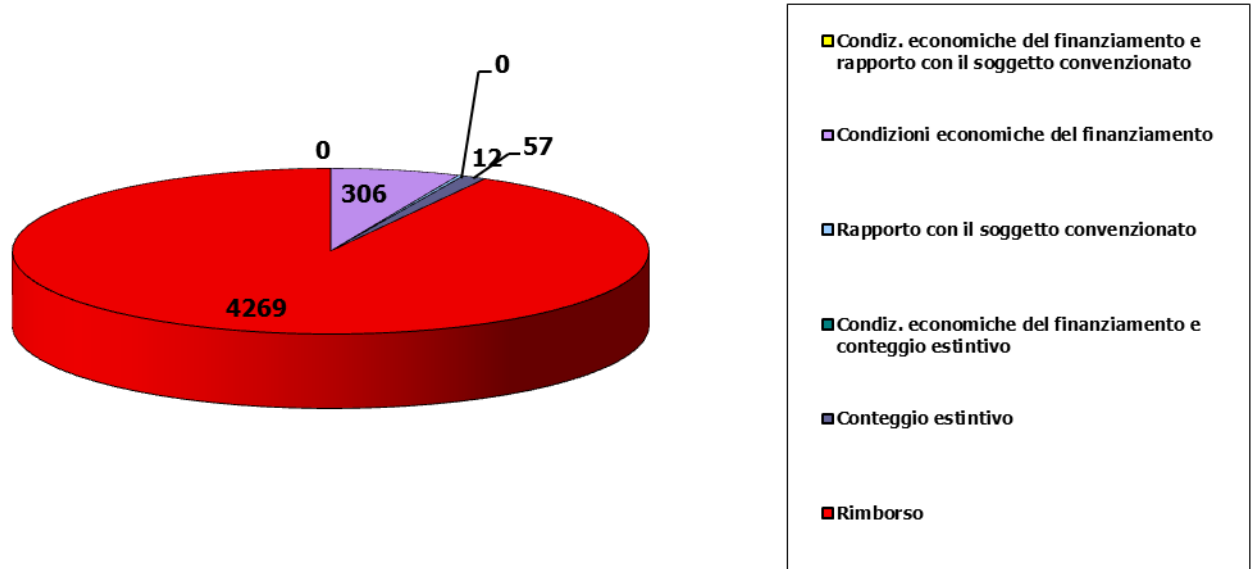
Di seguito un riepilogo sintetico, con i relativi grafici di dettaglio, dei reclami, aggregati per categorie omogenee, ricevuti nel corso dell'esercizio 1° luglio 2017 – 30 giugno 2018:

OGGETTO DEL RECLAMO	1°TRIM. (17-18)	2°TRIM. (17-18)	3°TRIM. (17-18)	4°TRIM. (17-18)	TOT.ES. (17-18)	TOT.ES (16-17)	%
Condizioni economiche del finanziamento e rapporto con il soggetto convenzionato	0	0	0	0	0	0	0%
Condizioni economiche del finanziamento	86	76	76	68	306	260	6,6%
Rapporto con il soggetto convenzionato	1	4	2	5	12	7	0,3%
Condizioni economiche del finanziamento e conteggio estintivo	0	0	0	0	0	0	0%
Conteggio estintivo	10	9	19	19	57	84	1,2%
Rimborso	868	1173	1144	1084	4269	4399	91,9%
<b>Totale</b>	<b>965</b>	<b>1262</b>	<b>1.241</b>	<b>1.176</b>	<b>4.644</b>	<b>4.750</b>	<b>100%</b>

Andamento reclami esercizio 2017-2018



### Dettaglio reclami esercizio 2017-2018



Dall'analisi delle evidenze sopra riportate, è possibile effettuare un raffronto complessivo con l'esercizio precedente (2016-2017), da cui risulta una diminuzione del numero dei reclami ricevuti (4644 reclami ricevuti nell'esercizio 2017 - 2018 contro i 4750 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 2017 - 30 giugno 2018, allo 0,358% rispetto allo 0,377% dell'esercizio precedente.

Si segnala, inoltre, che il tempo medio di riscontro dei reclami è pari a 27,8 giorni.