

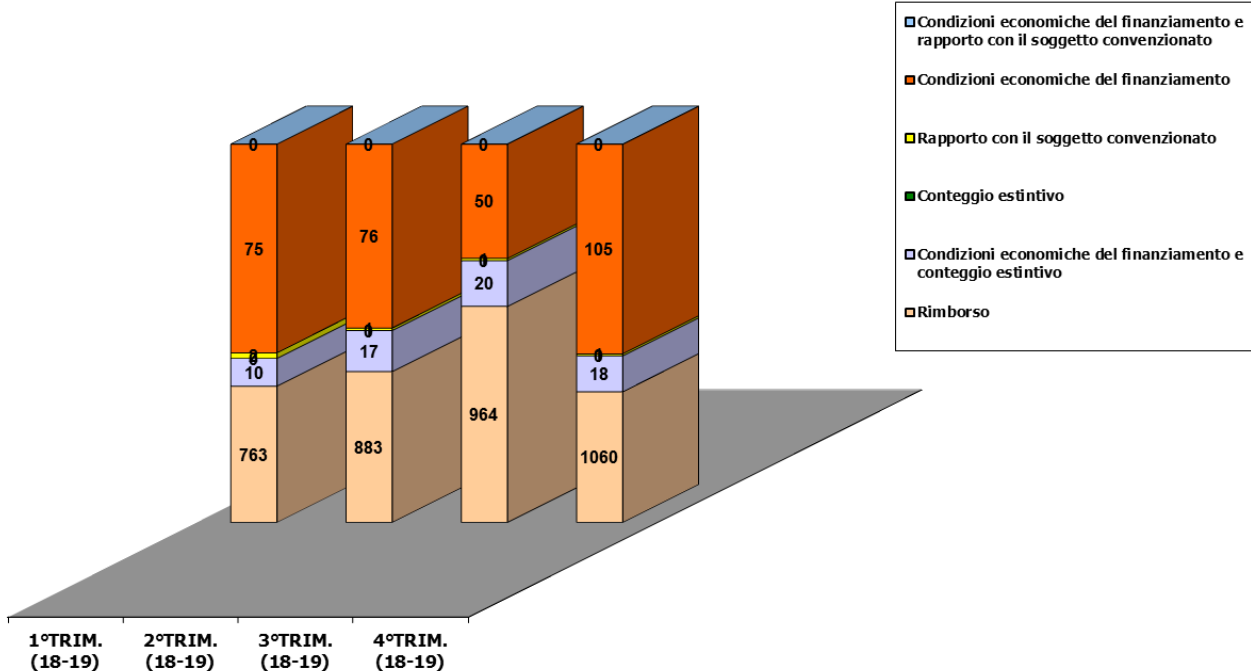
## RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI

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.

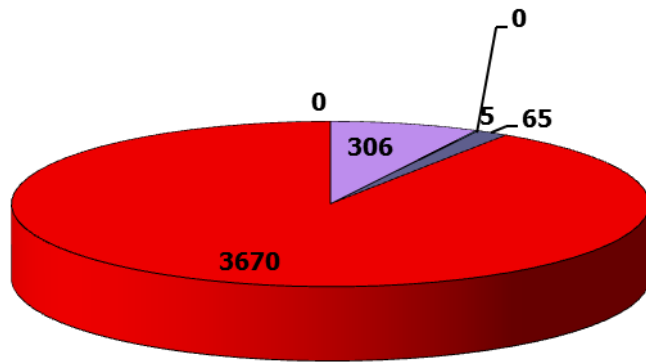
Di seguito un riepilogo sintetico, con i relativi grafici di dettaglio, dei reclami, aggregati per categorie omogenee, ricevuti nel corso dell'esercizio 1° luglio 2018 – 30 giugno 2019:

OGGETTO DEL RECLAMO	1°TRIM. (18-19)	2°TRIM. (18-19)	3°TRIM. (18-19)	4°TRIM. (18-19)	TOT. ES. (18-19)	TOT.ES (17-18)	%
Condizioni economiche del finanziamento e rapporto con il soggetto convenzionato	0	0	0	0	0	0	0%
Condizioni economiche del finanziamento	75	76	50	105	306	306	7,6%
Rapporto con il soggetto convenzionato	2	1	1	1	5	12	0,1%
Condizioni economiche del finanziamento e conteggio estintivo	0	0	0	0	0	0	0%
Conteggio estintivo	10	17	20	18	65	57	1,6%
Rimborso	763	883	964	1060	3670	4269	90,7%
<b>Totale</b>	<b>850</b>	<b>977</b>	<b>1.035</b>	<b>1.184</b>	<b>4.046</b>	<b>4.644</b>	<b>100%</b>

Andamento reclami esercizio 2018-2019



**Dettaglio reclami esercizio 2018-2019**



- Condiz. economiche del finanziamento e rapporto con il soggetto convenzionato
- Condizioni economiche del finanziamento
- Rapporto con il soggetto convenzionato
- Condiz. economiche del finanziamento e conteggio estintivo
- Conteggio estintivo
- Rimborso

Dall'analisi delle evidenze sopra riportate, è possibile effettuare un raffronto complessivo con l'esercizio precedente (2017-2018), da cui risulta una diminuzione (-13%) del numero dei reclami ricevuti (4046 reclami ricevuti nell'esercizio 2018 -2019 contro i 4644 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 2018 – 30 giugno 2019, allo 0,308% rispetto allo 0,358% dell'esercizio precedente.

Si segnala, inoltre, che il tempo medio di riscontro dei reclami è pari a 24,4 giorni.