

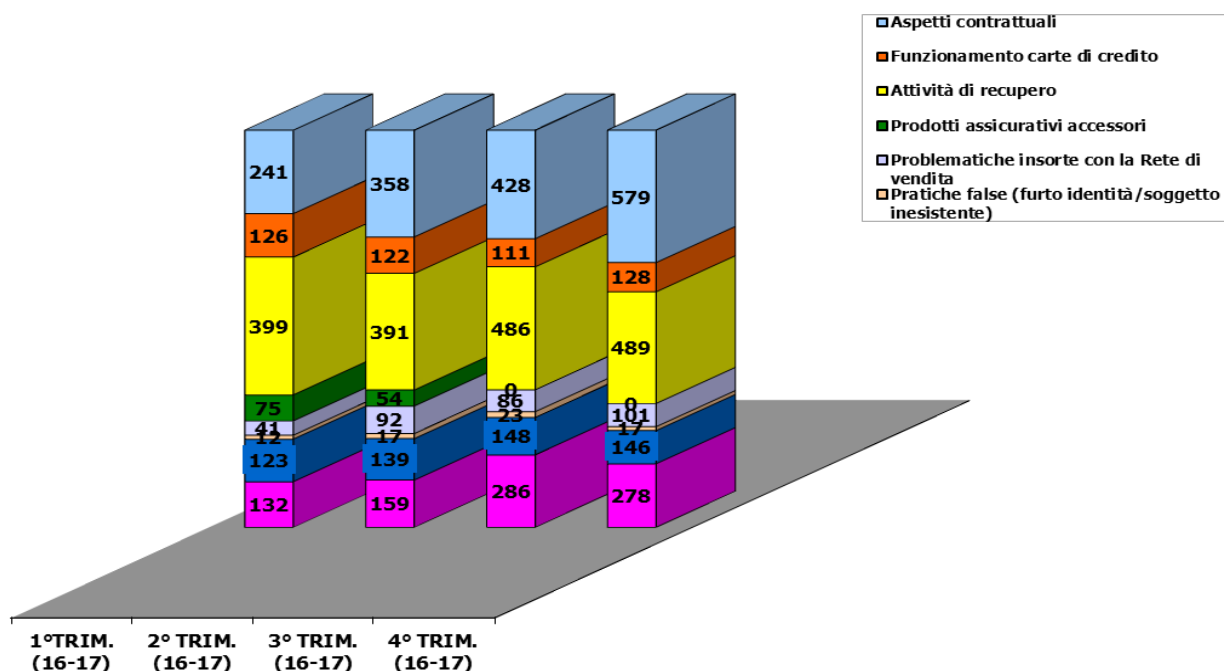
RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI

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 omogenee¹, che sono stati ricevuti nel corso dell'esercizio 1° luglio 2016 – 30 giugno 2017:

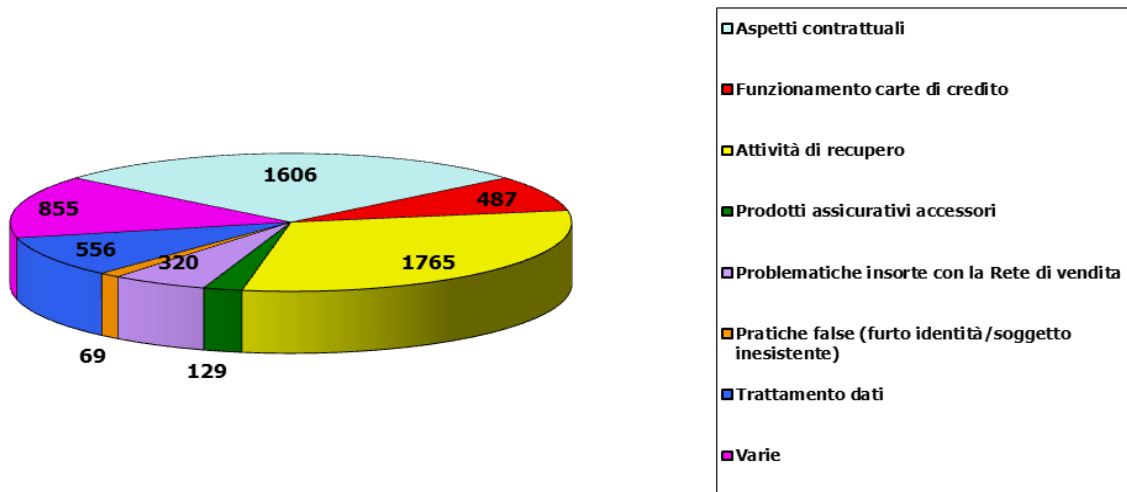
OGGETTO DEL RECLAMO	1°TRIM. (16-17)	2°TRIM. (16-17)	3°TRIM. (16-17)	4°TRIM. (16-17)	TOT.ES. (16-17)	TOT.ES (15-16)	%
Aspetti contrattuali	241	358	428	579	1606	936	27,75%
Funzionamento carte di credito	126	122	111	128	487	542	8,42%
Attività di recupero	399	391	486	489	1765	1674	30,50%
Prodotti assicurativi accessori	75	54	0	0	129	335	2,23%
Problematiche insorte con la Rete di vendita	41	92	86	101	320	267	5,53%
Pratiche false (furto identità/soggetto inesistente)	12	17	23	17	69	53	1,19%
Trattamento dati	123	139	148	146	556	612	9,61%
Varie	132	159	286	278	855	565	14,77%
Totale	1.149	1.332	1.568	1.738	5.787	4.984	100,00%

Andamento reclami esercizio 2016-2017



¹ La categoria "Attività di recupero" ricomprende anche i reclami relativi a tutte le problematiche sul pagamento delle rate, indipendentemente dalle eventuali attività finalizzate al recupero crediti.

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 (5787 reclami ricevuti nell'esercizio 2016/2017 contro i 4984 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 0,018% rispetto allo 0,016% dell'esercizio precedente.

Si segnala, inoltre, che il tempo medio di riscontro dei reclami è pari a 27,6 giorni.