



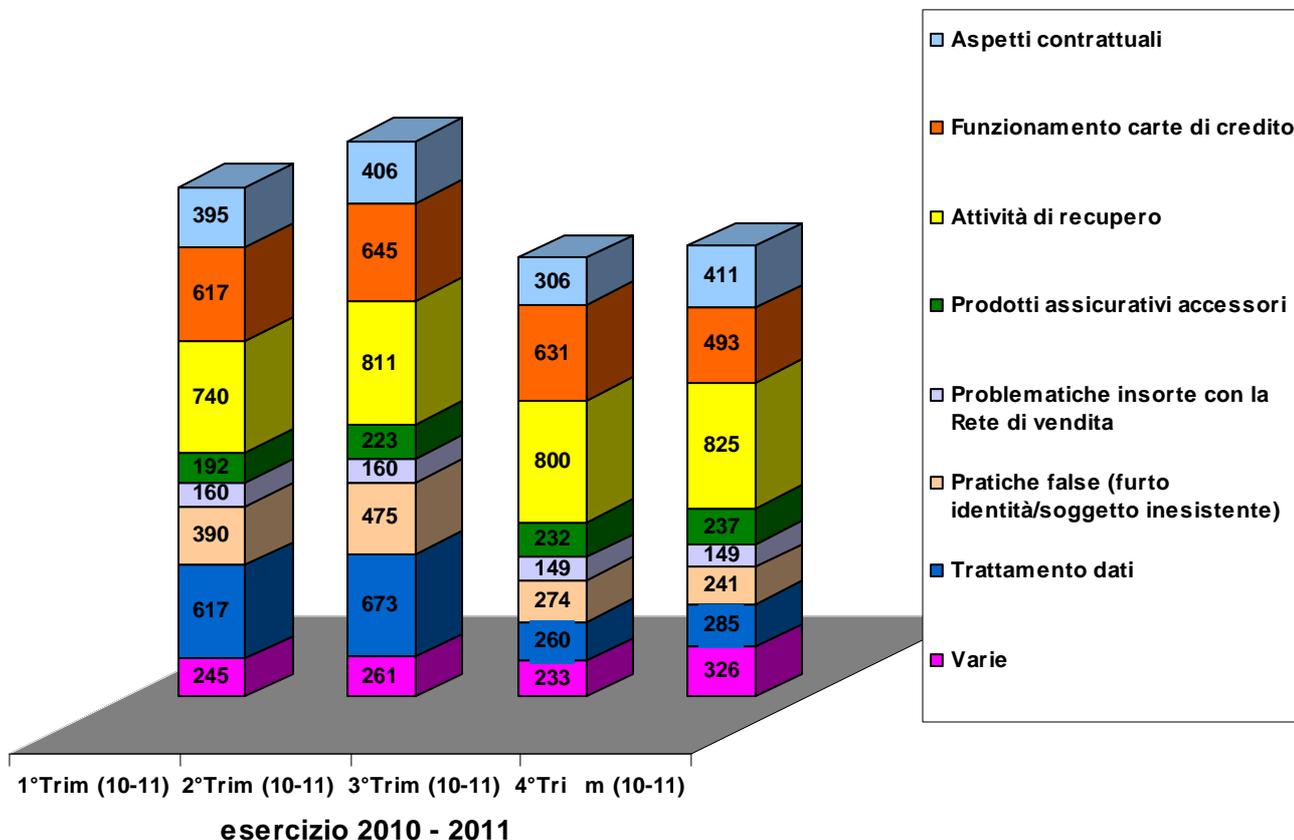
RENDICONTO SULL' ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI

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 un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami.

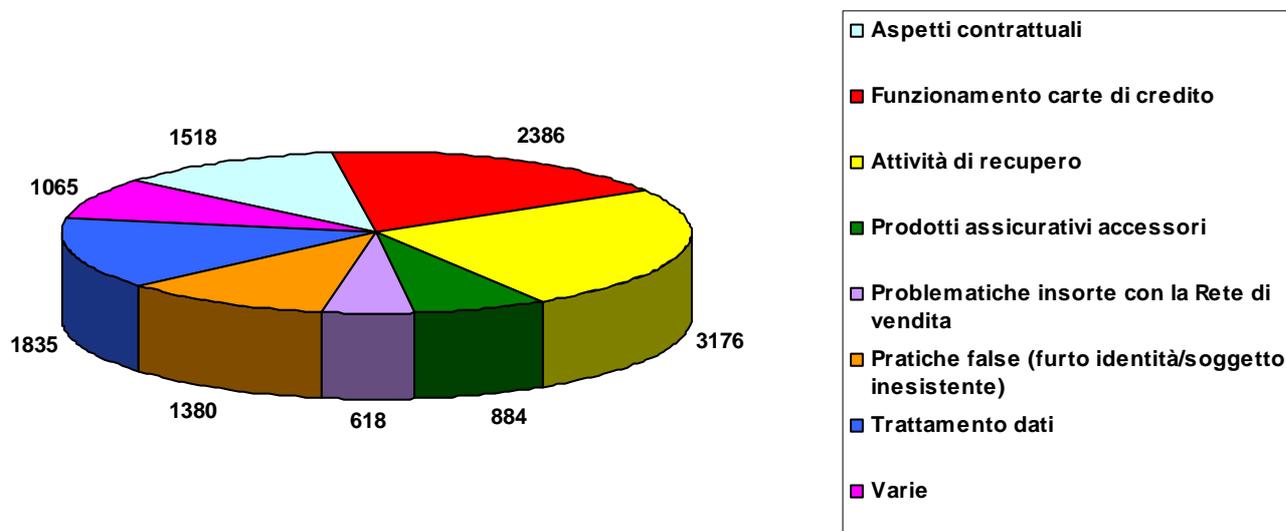
Di seguito viene riportato un riepilogo sintetico e i rispettivi grafici di dettaglio, dei reclami ricevuti nel corso dell'esercizio 1° luglio 2010 – 30 giugno 2011, aggregati per categorie omogenee:

Oggetto del reclamo	1°TRIM. (10-11)	2° TRIM. (10-11)	3° TRIM. (10-11)	4° TRIM. (10-11)	TOT. ES. (10-11)	PCT.
Aspetti contrattuali	395	406	306	411	1518	11,81%
Funzionamento carte di credito	617	645	631	493	2386	18,57%
Attività di recupero	740	811	800	825	3176	24,71%
Prodotti assicurativi accessori	192	223	232	237	884	6,88%
Problematiche insorte con la Rete di vendita	160	160	149	149	618	4,81%
Pratiche false (furto identità/soggetto inesistente)	390	475	274	241	1380	10,74%
Trattamento dati	617	673	260	285	1835	14,20%
Varie	245	261	233	326	1065	6,05%
Totale	3356	3654	2885	2967	12862	100,00%

Andamento reclami esercizio 2010-2011



Dettaglio reclami esercizio 2010 - 2011



Dall'analisi delle evidenze sopra riportate, emerge una differente dinamica nei due semestri dell'esercizio. Appare infatti considerevole il calo dei reclami avvenuto nel secondo semestre. Tale circostanza risulta essere principalmente correlata all'avvio, nel predetto periodo, dell'operatività di un ulteriore servizio clienti dedicato, che gestisce le telefonate dei clienti con particolari criticità al fine di risolvere tempestivamente le potenziali controversie.

Il numero complessivo dei reclami, se posto in relazione al volume delle pratiche attive (pari a circa 2,9 milioni), consente di ricavare l'Indice Reclami trimestrale. Tale dato mostra che, trimestralmente, si registrano 1,11 contestazioni su 1000 pratiche in portafoglio.

Si evidenzia, inoltre, che il tempo medio di riscontro dei reclami è attualmente pari a 18,5 giorni.

Da ultimo, si segnala che le rilevazioni relative al primo trimestre dell'esercizio 2011/2012 mostrano un sensibile decremento dei reclami ricevuti, il cui totale è pari a 2010 unità, a ulteriore conferma del trend decrescente registrato negli ultimi trimestri.