



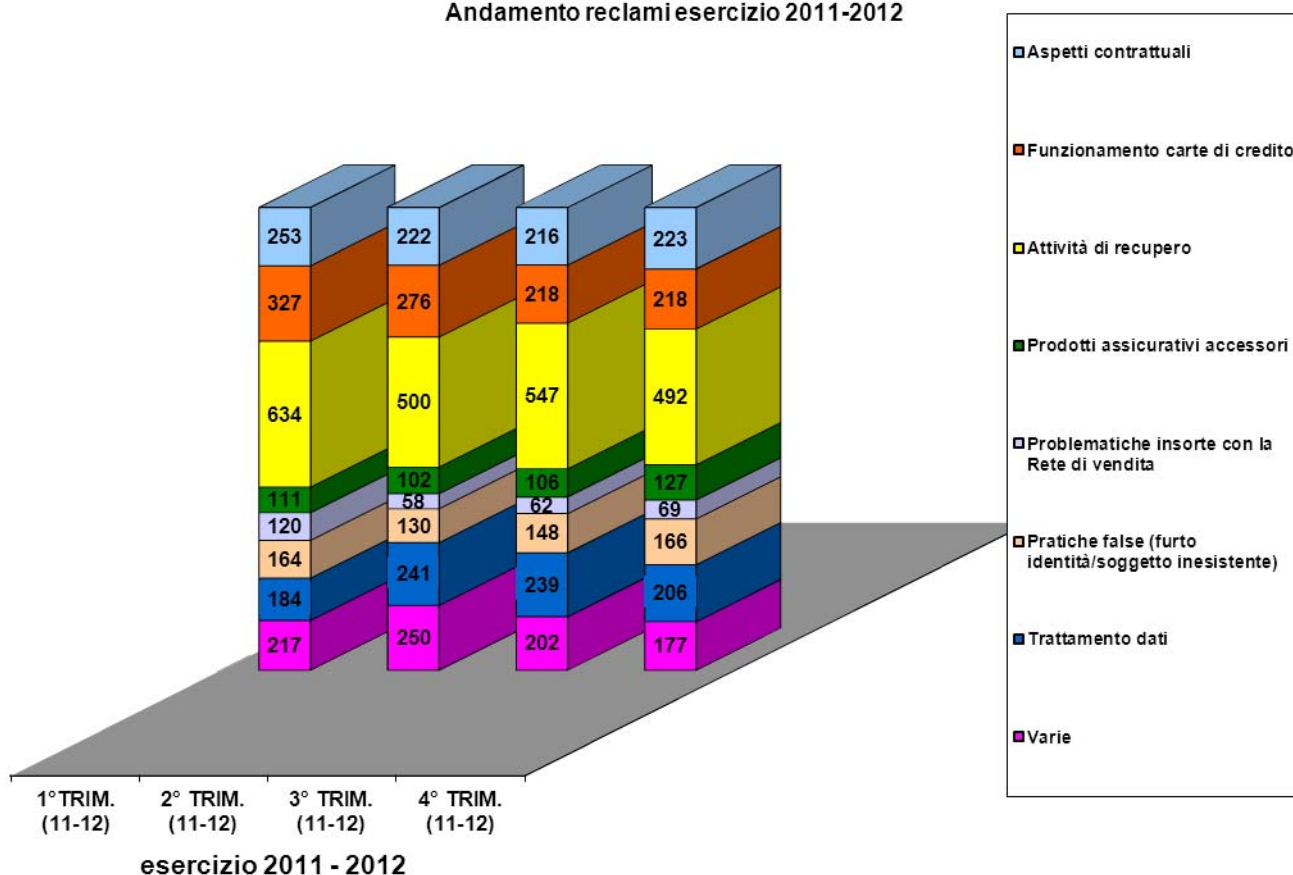
RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI

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.

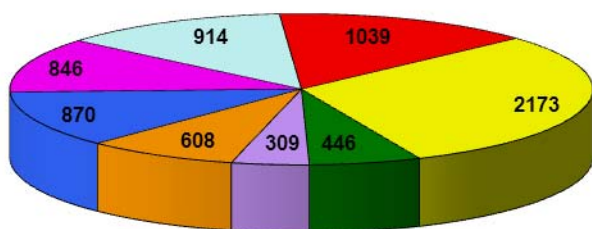
Di seguito viene riportato un riepilogo sintetico e i rispettivi grafici di dettaglio, dei reclami ricevuti nel corso dell'esercizio 1° luglio 2011 – 30 giugno 2012, aggregati per categorie omogenee:

Oggetto del reclamo	1° TRIM. (11-12)	2° TRIM. (11-12)	3° TRIM. (11-12)	4° TRIM. (11-12)	TOT. ES. (11-12)	PCT.
Aspetti contrattuali	253	222	216	223	914	12,69%
Funzionamento carte di credito	327	276	218	218	1039	14,42%
Attività di recupero	634	500	547	492	2173	30,16%
Prodotti assicurativi accessori	111	102	106	127	446	6,19%
Problematiche insorte con la Rete di vendita	120	58	62	69	309	4,29%
Pratiche false (furto identità/soggetto inesistente)	164	130	148	166	608	8,44%
Trattamento dati	184	241	239	206	870	12,07%
Varie	217	250	202	177	846	11,74%
Totale	2010	1779	1738	1678	7205	100,00%

Andamento reclami esercizio 2011-2012



Dettaglio reclami esercizio 2011 - 2012



- Aspetti contrattuali
- Funzionamento carte di credito
- Attività di recupero
- Prodotti assicurativi accessori
- Problematiche insorte con la Rete di vendita
- Pratiche false (furto identità/soggetto inesistente)
- Trattamento dati
- Varie

Dall'analisi delle evidenze sopra riportate, emerge un trend decrescente dei reclami gestiti nell'arco dell'esercizio 2011-2012 conclusosi il 30 giugno. A riscontro di tale valutazione, si è altresì ritenuto opportuno effettuare un raffronto complessivo con l'esercizio precedente (2010-2011), che conferma una sensibile diminuzione delle contestazioni ricevute dalla clientela (7.205 contro 12.862 dell'esercizio passato).

Il numero complessivo dei reclami, se posto in relazione al volume delle pratiche attive (pari a circa 3,1 milioni), consente di ricavare l'Indice Reclami trimestrale. Tale dato mostra che, trimestralmente, si registrano 0,58 contestazioni su 1000 pratiche in portafoglio.

Si evidenzia, inoltre, che il tempo medio di riscontro dei reclami è attualmente pari a 21,9 giorni.

Da ultimo, si segnala che le rilevazioni relative al primo trimestre dell'esercizio 2012/2013 mostrano un sensibile decremento dei reclami ricevuti, il cui totale è pari a 1375 unità, a ulteriore conferma del trend decrescente registrato negli ultimi trimestri.