



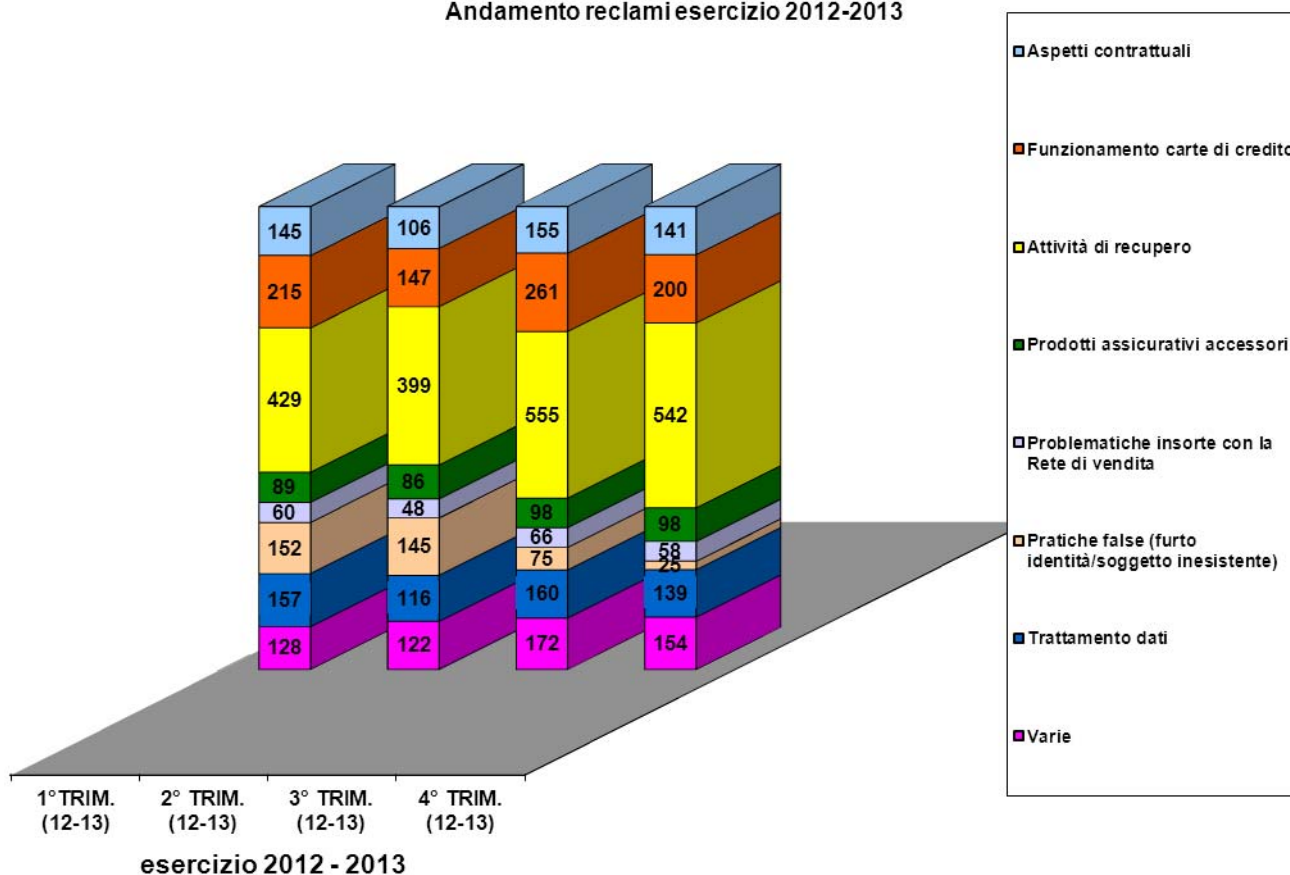
RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI

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.

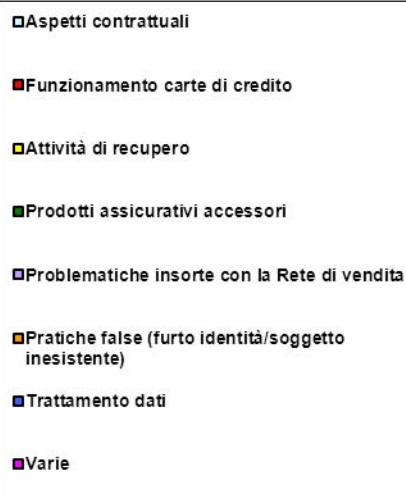
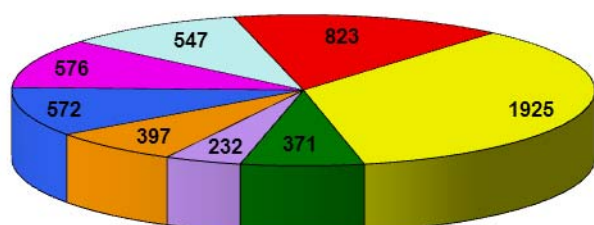
Di seguito viene riportato un riepilogo sintetico e i rispettivi grafici di dettaglio, dei reclami ricevuti nel corso dell'esercizio 1° luglio 2012 – 30 giugno 2013, aggregati per categorie omogenee:

Oggetto del reclamo	1° TRIM. (12-13)	2° TRIM. (12-13)	3° TRIM. (12-13)	4° TRIM. (12-13)	TOT. ES. (12-13)	PCT.
Aspetti contrattuali	145	106	155	141	547	10,05%
Funzionamento carte di credito	215	147	261	200	823	15,12%
Attività di recupero	429	399	555	542	1925	35,37%
Prodotti assicurativi accessori	89	86	98	98	371	6,82%
Problematiche insorte con la Rete di vendita	60	48	66	58	232	4,26%
Pratiche false (furto identità/soggetto inesistente)	152	145	75	25	397	7,29%
Trattamento dati	157	116	160	139	572	10,51%
Varie	128	122	172	154	576	10,58%
Totale	1375	1169	1542	1357	5443	100,00%

Andamento reclami esercizio 2012-2013



Dettaglio reclami esercizio 2012 - 2013



Dall'analisi delle evidenze sopra riportate, è possibile effettuare un raffronto complessivo con l'esercizio precedente (2011 – 2012), che conferma una sensibile diminuzione delle contestazioni ricevute dalla clientela (5.443 – reclami ricevuti nell'es. 2012/2013 contro i 7.205 – ricevuti nel precedente esercizio).

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 0,47 contestazioni su 1000 pratiche in portafoglio.

Si evidenzia, inoltre, che il tempo medio di riscontro dei reclami è attualmente pari a 21,6 giorni.