



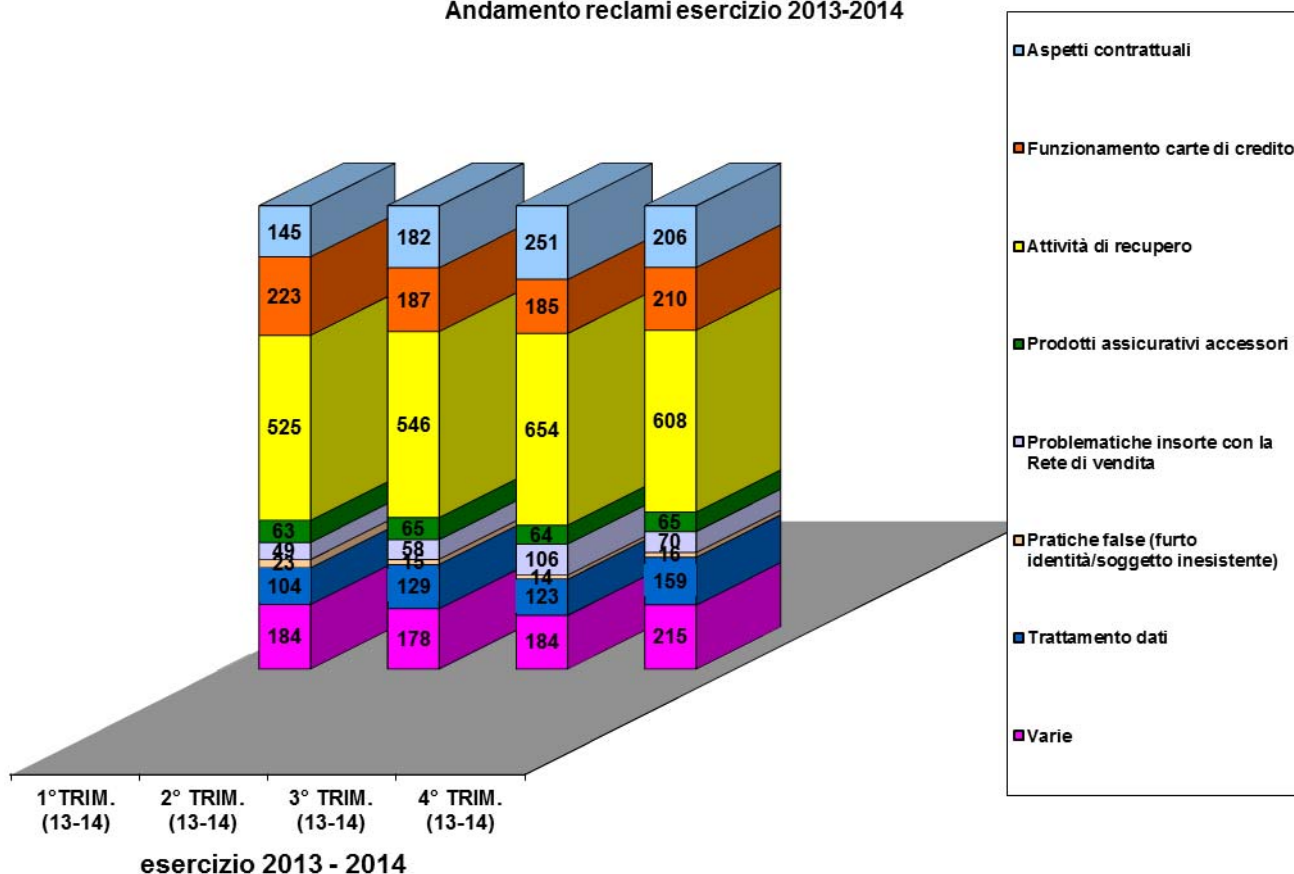
RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI

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.

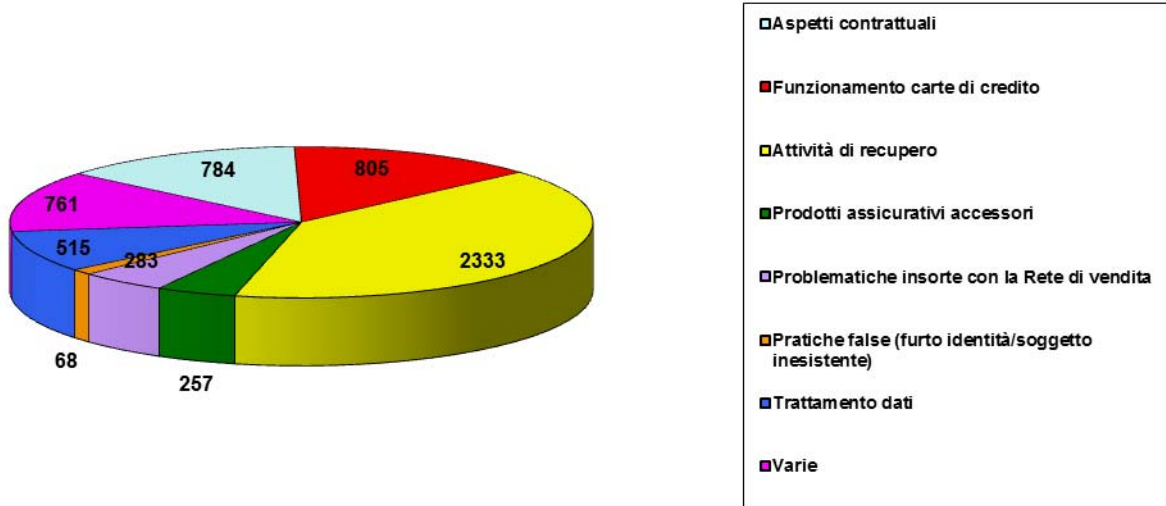
Di seguito viene riportato un riepilogo sintetico e i rispettivi grafici di dettaglio, dei reclami ricevuti nel corso dell'esercizio 1° luglio 2013 – 30 giugno 2014, aggregati per categorie omogenee:

| Oggetto del reclamo | 1° TRIM. (13-14) | 2° TRIM. (13-14) | 3° TRIM. (13-14) | 4° TRIM. (13-14) | TOT. ES. (13-14) | PCT. |
|--|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|----------------|
| Aspetti contrattuali | 145 | 182 | 251 | 206 | 784 | 13,50% |
| Funzionamento carte di credito | 223 | 187 | 185 | 210 | 805 | 13,86% |
| Attività di recupero | 525 | 546 | 654 | 608 | 2333 | 40,18% |
| Prodotti assicurativi accessori | 63 | 65 | 64 | 65 | 257 | 4,43% |
| Problematiche insorte con la Rete di vendita | 49 | 58 | 106 | 70 | 283 | 4,87% |
| Pratiche false (furto identità/soggetto inesistente) | 23 | 15 | 14 | 16 | 68 | 1,17% |
| Trattamento dati | 104 | 129 | 123 | 159 | 515 | 8,87% |
| Varie | 184 | 178 | 184 | 215 | 761 | 13,11% |
| Totale | 1316 | 1360 | 1581 | 1549 | 5806 | 100,00% |

Andamento reclami esercizio 2013-2014



Dettaglio reclami esercizio 2013 - 2014



Dall'analisi delle evidenze sopra riportate, è possibile effettuare un raffronto complessivo con l'esercizio precedente (2012 - 2013), che evidenzia un lieve incremento, pari a circa il 7% (5.806 reclami ricevuti nell'esercizio 2013/2014 contro i 5.443 ricevuti nel precedente esercizio).

Il numero complessivo dei reclami, se posto in relazione al volume delle pratiche attive al 30.06.2014 (pari a circa 2,8 milioni), consente di ricavare l'Indice Reclami trimestrale. Tale dato mostra che, trimestralmente, si registrano 0,52 contestazioni su 1000 pratiche in portafoglio.

Si evidenzia, inoltre, che il tempo medio di riscontro dei reclami scende dai 21,6 giorni dell'esercizio 2012/2013 a 17,1 giorni.