

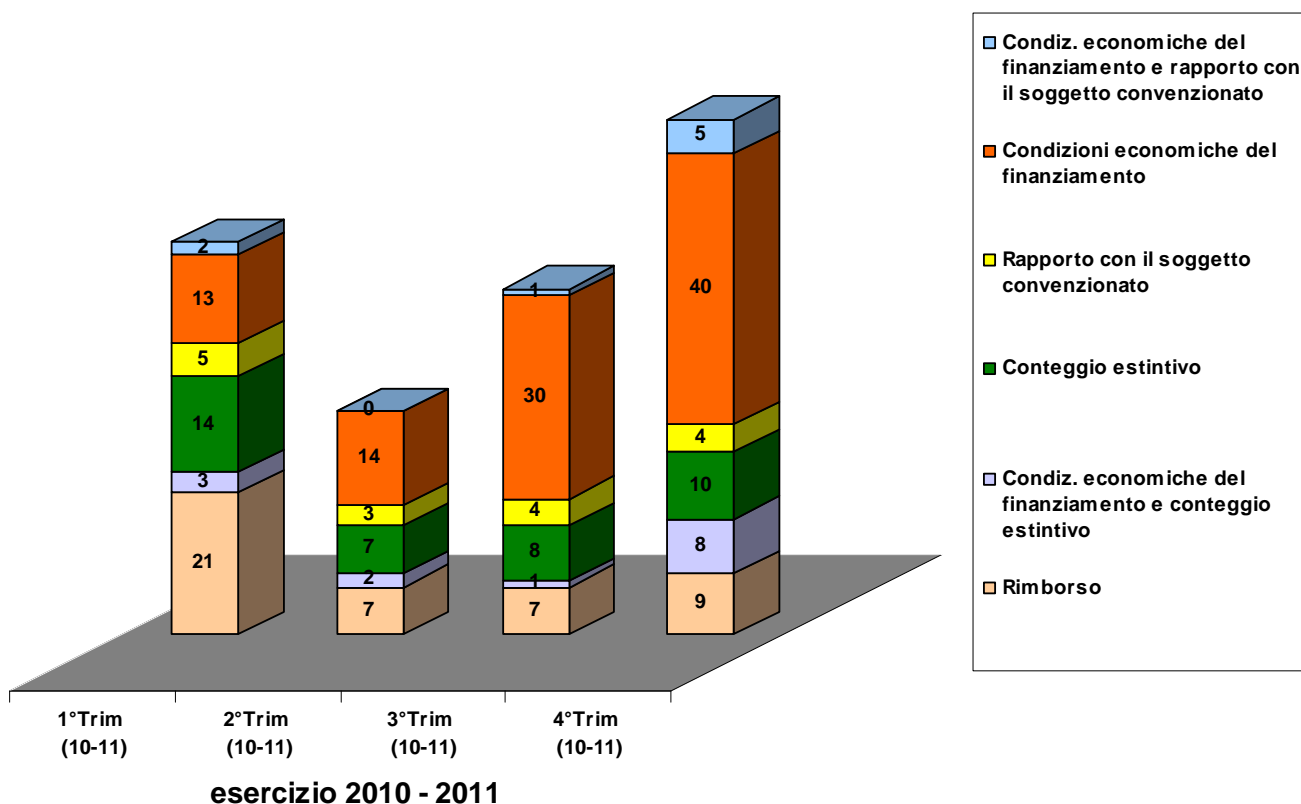
RENDICONTO SULL' ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI

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.

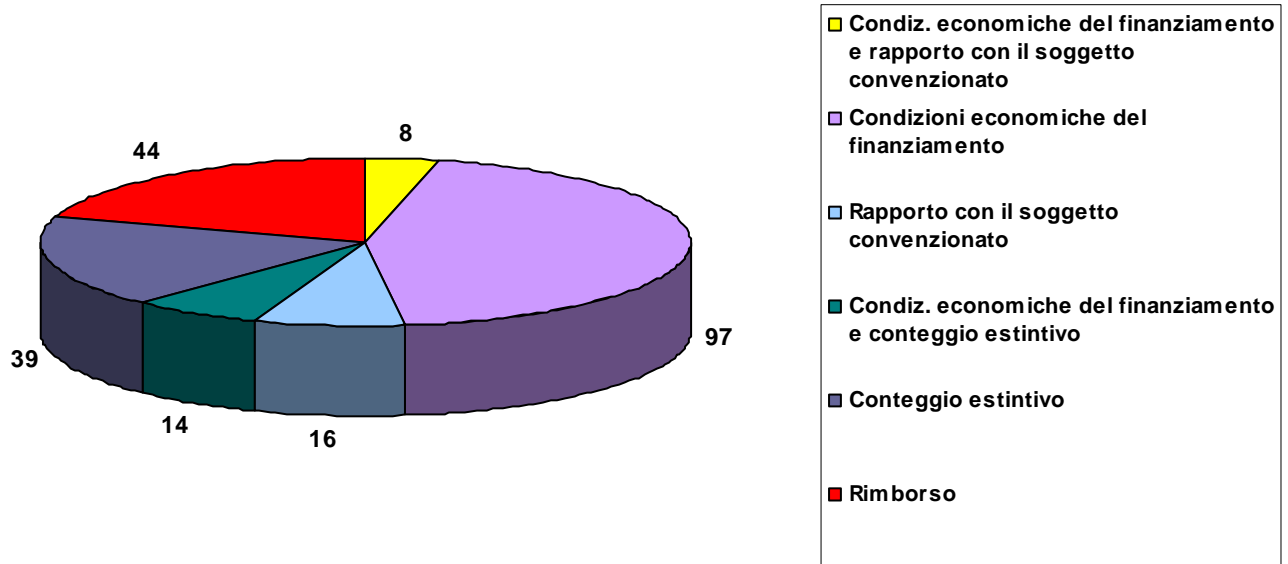
Di seguito viene riportato un riepilogo sintetico e i rispettivi grafici di dettaglio, dei reclami ricevuti nel corso dell'esercizio 1° luglio 2010 – 30 giugno 2011, aggregati per categorie omogenee:

Oggetto del reclamo	1° TRIM. (10-11)	2° TRIM. (10-11)	3° TRIM. (10-11)	4° TRIM. (10-11)	TOT. ES. (10-11)	PCT.
Condizioni economiche del finanziamento e rapporto con il soggetto convenzionato	2	0	1	5	8	3,67%
Condizioni economiche del finanziamento	13	14	30	40	97	44,50%
Rapporto con il soggetto convenzionato	5	3	4	4	16	7,34%
Conteggio estintivo	14	7	8	10	39	17,89%
Condizioni economiche del finanziamento e conteggio estintivo	3	2	1	8	14	6,42%
Rimborso	21	7	7	9	44	20,18%
Totale	58	33	51	76	218	100,00%

Andamento reclami esercizio 2010-2011



Dettaglio reclami esercizio 2010 - 2011



Si evidenzia una dinamica crescente delle contestazioni della clientela. In termini generali si registra, comunque, un'incidenza molto bassa dei reclami in considerazione delle circa 48.000 pratiche attive al termine dell'esercizio.

Il numero complessivo dei reclami, se posto in relazione al volume delle pratiche in essere, consente di ricavare l'Indice Reclami trimestrale. Tale dato mostra che, trimestralmente, si registrano 1,58 contestazioni su 1000 pratiche in portafoglio.

Si rileva, infine, che il tempo medio di riscontro dei reclami è attualmente pari a 26 giorni.