

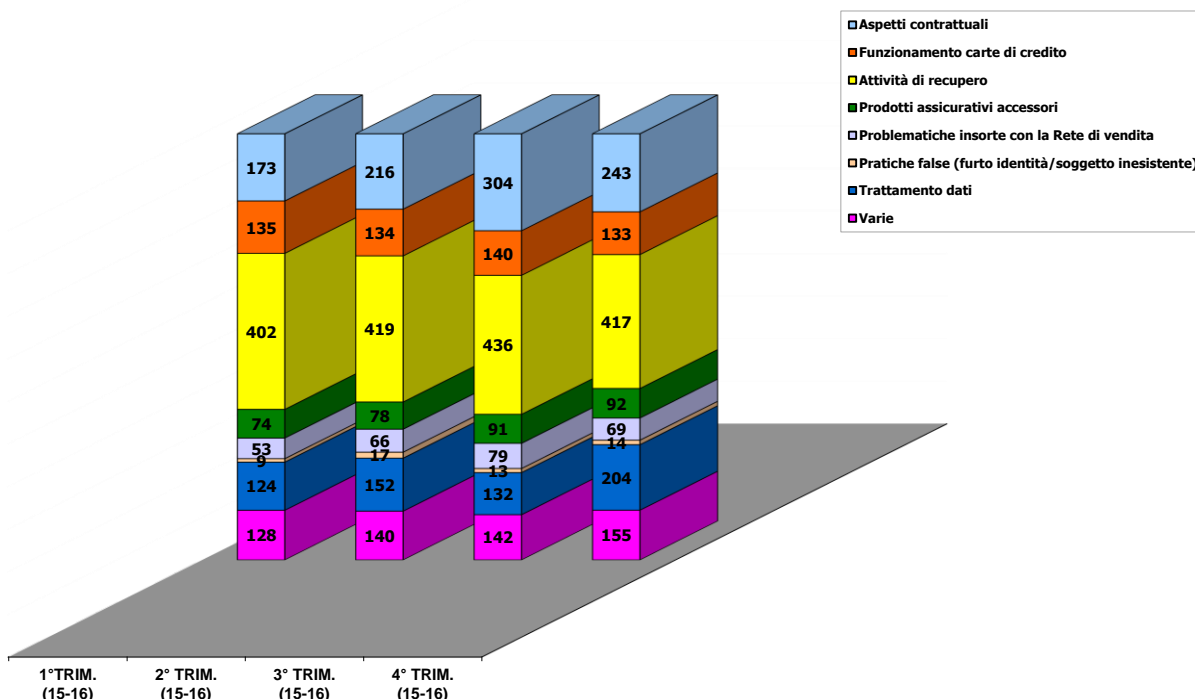
## RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI

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, il presente rendiconto sull'attività di gestione dei reclami.

Di seguito un riepilogo sintetico, con i relativi grafici di dettaglio, dei reclami, aggregati per categorie omogenee<sup>1</sup>, che sono stati ricevuti nel corso dell'esercizio 1° luglio 2015 – 30 giugno 2016:

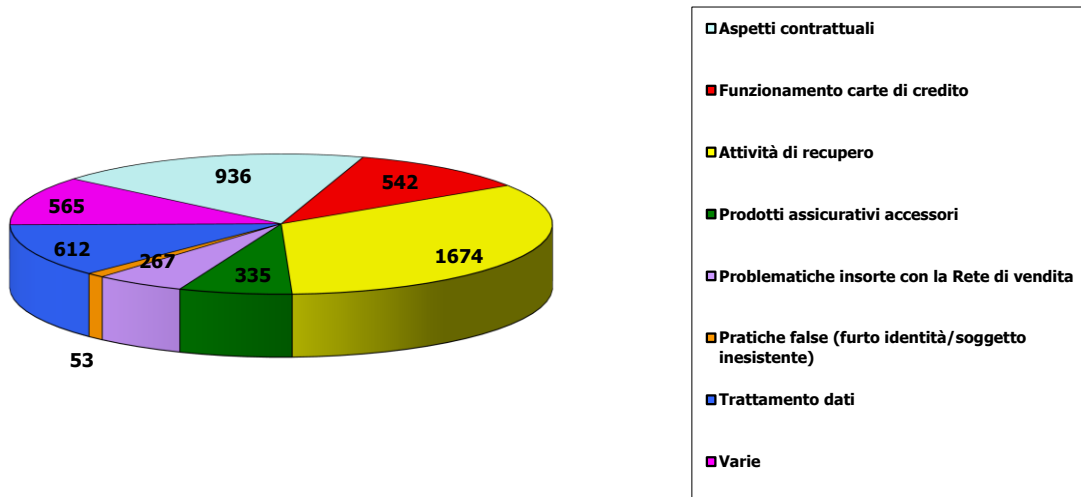
OGGETTO DEL RECLAMO	1° TRIM. (15-16)	2° TRIM. (15-16)	3° TRIM. (15-16)	4° TRIM. (15-16)	TOT. ES. (15-16)	%
Aspetti contrattuali	173	216	304	243	936	18,78%
Funzionamento carte di credito	135	134	140	133	542	10,87%
Attività di recupero	402	419	436	417	1674	33,59%
Prodotti assicurativi accessori	74	78	91	92	335	6,72%
Problematiche insorte con la Rete di vendita	53	66	79	69	267	5,36%
Pratiche false (furto identità/soggetto inesistente)	9	17	13	14	53	1,06%
Trattamento dati	124	152	132	204	612	12,28%
Varie	128	140	142	155	565	11,34%
<b>Totale</b>	<b>1098</b>	<b>1222</b>	<b>1337</b>	<b>1327</b>	<b>4984</b>	<b>100,00%</b>

Andamento reclami esercizio 2015-2016



<sup>1</sup> La categoria "Attività di recupero" ricomprende anche i reclami relativi a tutte le problematiche sul pagamento delle rate, indipendentemente dalle eventuali attività finalizzate al recupero crediti.

**Dettaglio reclami esercizio 2015 - 2016**



Dall'analisi delle evidenze sopra riportate, è possibile effettuare un raffronto complessivo con l'esercizio precedente (2014-2015), da cui risulta una diminuzione del numero dei reclami ricevuti sulla quasi totalità delle categorie (4.984 reclami ricevuti nell'esercizio 2015/2016 contro i 6.478 ricevuti nel precedente esercizio).

Il numero complessivo dei reclami, se posto in relazione al volume delle pratiche attive, consente di ricavare l'Indice Reclami che si assesta, al termine dell'esercizio a 0,016 contestazioni mensili su 1000 pratiche in portafoglio.

Si evidenzia, infine, che il tempo medio di riscontro dei reclami è pari a circa 24 giorni.