

## RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI (15 OTTOBRE 2010 - 15 SETTEMBRE 2011)

*(redatto annualmente in ottemperanza alle Disposizioni di Banca d'Italia del 09.02.2011*

*"Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari –Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti")*

Il presente rendiconto illustra l'attività di gestione dei reclami pervenuti in Fides nel periodo **15 Ottobre 2010 - 15 Settembre 2011**:

Oggetto del Reclamo	n. reclami
Incomprensioni sul funzionamento dei finanziamenti <i>pro-solvendo</i> in mancanza del pagamento da parte del datore di lavoro e/o delle polizze assicurative abbinata	15
Revoca richiesta di finanziamento/annullamento contratto	5
Richieste rimborsi conseguenti a disfunzioni operative del datore di lavoro e/o rimborso quota parte premio assicurativo	10
Condizioni economiche applicate ai finanziamenti	6
Problematiche connesse all'estinzione anticipata dei finanziamenti	8
Contatto con rete distributiva	2
Disconoscimento firma autografa	1
Questioni Privacy	-
<b>TOTALE RECLAMI pervenuti nel periodo di riferimento</b>	<b>47</b>

Informazioni sull'attività di gestione dei reclami	
Reclami conclusi a favore del cliente	8
Reclami riscontrati negativamente per il cliente in mancanza di fondamento della richiesta	27
Reclami pendenti	12
Giorni medi di risposta ai reclami	18
Ricorsi presentati all'Arbitro Bancario Finanziario	4
Procedimenti pendenti dinanzi alla magistratura ordinaria	-