

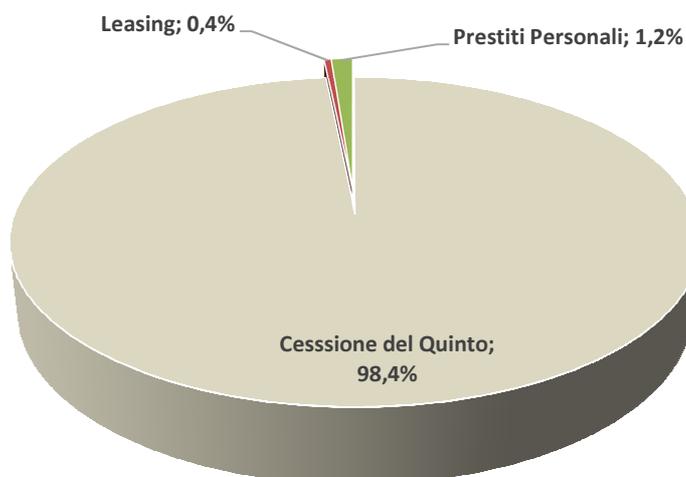
## RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI - ANNO 2016

In conformità con quanto previsto dalle Disposizioni della Banca d'Italia del 29.07.2009 e successivi aggiornamenti (sezione XI - “*Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - Correttezza delle relazioni fra intermediari e clienti*”), Terfinance S.p.A. mette a disposizione della Clientela un rendiconto annuale relativo all'attività di gestione dei reclami pervenuti.

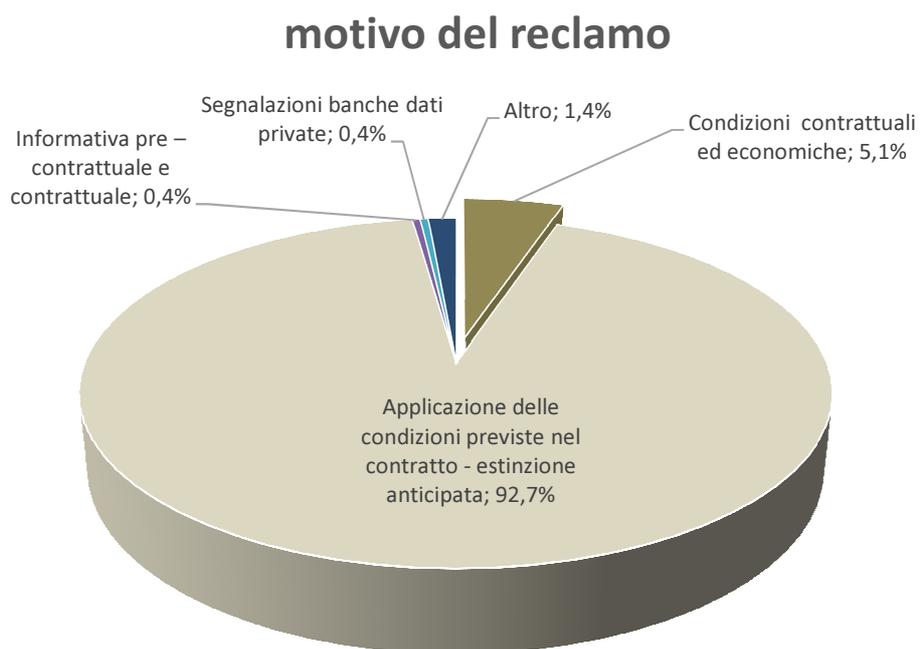
Di seguito si riportano le suddivisioni per tipologia Cliente/prodotto e motivo dei reclami ricevuti nel corso dell'esercizio gennaio – dicembre 2016.

<i>Tipologia cliente</i>	<i>Prodotto</i>	<i>N. reclami</i>	<i>%</i>
Privato	Cessioni Quinto dello Stipendio /Delegazione di pagamento	500	98,4%
Privato	Prestiti Personali	6	1,2%
Società	Leasing	2	0,4%
<b><i>Totale</i></b>		<b><i>508</i></b>	<b><i>100,00%</i></b>

### Distribuzione per prodotto



<i>Motivo</i>	<i>2015</i>	<i>2016</i>	<i>2016%</i>
Condizioni contrattuali ed economiche	10	26	5,1%
Applicazione delle condizioni previste nel contratto - estinzione anticipata	295	471	92,7%
Tassi di interesse	16	0	0,0%
Informativa pre – contrattuale e contrattuale	15	2	0,4%
Segnalazioni banche dati private	3	2	0,4%
Segnalazioni banche dati pubbliche	0	0	0,0%
Altro	3	7	1,4%
<b><i>Totale</i></b>	<b><i>342</i></b>	<b><i>508</i></b>	<b><i>100,0%</i></b>



Il raffronto effettuato con l'anno 2015 evidenzia un aumento del numero complessivo reclami presentati dalla Clientela. Tale incremento, se rapportato al maggior volume delle operazioni perfezionate nell'anno 2016, fornisce una percentuale complessiva di reclami, rispetto alle operazioni in essere, pari al 2,5%.