

## Rendiconto attività di gestione reclami 2019

Finlombarda S.p.A. presta una costante attenzione alle esigenze ed alle richieste connesse alla fase di gestione dei reclami al fine di migliorare la qualità dei servizi offerti ed incrementare il grado di attenzione nei confronti della propria clientela.

Su tali presupposti ed in ottemperanza alla normativa di vigilanza in tema di trasparenza e relazione con la clientela di cui alle "Disposizioni in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti " emanate da Banca d'Italia in data 29 luglio 2009 e pubblicate in Gazzetta Ufficiale n. 210 del 10 settembre 2009 e ss.ii.mm., viene redatto il presente Rendiconto, quale sintesi dell'attività di gestione dei reclami svolta nell'annualità 2019.

Si segnala che nel corso dell'anno 2019 sono pervenuti al Responsabile Gestione Reclami n. 4 reclami di diretta competenza della Società, come di seguito sintetizzato:

PRODOTTO FINANZIARIO DI RIFERIMENTO	OGGETTO DEL RECLAMO	N° RECLAMI
LINEA INTRAPRENDO	Mancata erogazione del saldo del finanziamento.	1
FRIM FESR 2020	Contestazione dell'intervenuta revoca del finanziamento e risoluzione del relativo contratto.	1
BANDO AL VIA	Mancata risposta alla richiesta di motivazioni sul rigetto della domanda di finanziamento.	1
CREDITO ADESSO	Mancata risposta alla richiesta di motivazioni sul rigetto della domanda di finanziamento.	1

A termine del processo valutativo, tre reclami sono stati accolti con esito favorevole per i clienti, uno ha avuto esito negativo con il mancato accoglimento della richiesta.

L'evasione dei reclami si è attestata su tempistiche contenute, considerato un tempo medio di evasione di 13 gg.

Si segnala che a seguito dei reclami gestiti nessun contenzioso è stato attivato dalla clientela, indice di soddisfazione per le soluzioni adottate ed i riscontri forniti.

La trattazione dei reclami ha rappresentato un efficace intervento risolutivo delle problematiche segnalate, senza la necessità dell'attivazione di qualsiasi ulteriore fase di contenzioso giudiziale o stragiudiziale con conseguente risparmio in termini di costi e tempi a tutto vantaggio sia della clientela che di Finlombarda.

Milano, 5 marzo 2020

Finlombarda S.p.A.  
Responsabile Gestione Reclami

Massimo Martinoli

