

## Rendiconto attività di gestione reclami 2020

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 2020

Si segnala che nel corso dell'anno 2020 sono pervenuti al Responsabile Gestione Reclami n. 4 reclami di cui uno ritirato dal proponente e tre gestiti in tutte le fasi.

I tre reclami gestiti hanno interessato le seguenti iniziative:

PRODOTTO FINANZIARIO DI RIFERIMENTO	OGGETTO DEL RECLAMO	N° RECLAMI
CREDITO	Richiesta di cancellazione di garanzie estinte.	1
ADESSO	Rigetto della domanda di finanziamento.	1
BANDO AL VIA	Mancata erogazione della tranche a saldo del finanziamento.	1

A termine del processo valutativo, due 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 12 gg.

Si segnala che a seguito dei reclami gestiti nessun contenzioso è stato attivato dalla clientela, indice di soddisfazione per le soluzioni adottate e per 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 gennaio 2021

Finlombarda S.p.A.  
Responsabile Gestione Reclami  
Firmato  
Massimo Martinoli

Il presente documento è conforme all'originale contenuto negli archivi di Finlombarda S.p.A.