

## Rendiconto attività di gestione reclami 2015

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 2015.

Nello specifico, si segnala che nel corso dell'anno 2015 sono stati presentati n. 2 reclami a valere sui seguenti prodotti:

PRODOTTO FINANZIARIO	N. Reclami
I.r. 1/2007 Misura B	1
Bando FRIM 2011	1

Entrambi i reclami hanno avuto ad oggetto doglianze inerenti l'allungamento delle tempistiche di erogazione degli interventi finanziari rispetto ai tempi indicati nei singoli bandi di riferimento.

I reclami proposti sono stati accolti risolvendo in tempi rapidi ed a favore dei clienti le problematiche lamentate, considerando altresì che in uno dei reclami trattati il ritardo era dovuto ad una situazione di irregolarità contributiva riscontrata in sede di verifica sull'impresa cliente e risolta da parte dell'impresa stessa in tempi medi in modo tale da permettere la conseguente erogazione delle somme spettanti.

Si segnala come nessun contenzioso sia stato attivato dalla clientela a seguito dei reclami proposti, indice di soddisfazione per le soluzioni adottate e per l'assistenza ed i chiarimenti forniti da Finlombarda.

Si rileva inoltre come nel corso dell'annualità 2015 sia stata registrata una rilevante riduzione del numero dei reclami se rapportata al già ridotto numero degli stessi registrato nell'annualità 2014 (n.14 reclami presentati).

Fatta eccezione per le cause di reclamo derivanti da ritardi nell'erogazione degli interventi finanziari, in valori assoluti comunque minimi, nell'annualità 2015 non si sono riproposte le cause che hanno generato i reclami nell'anno precedente, sintomo dell'introduzione di elementi correttivi e di mitigazione delle criticità presenti nella gestione operativa degli interventi finanziari tali da realizzare un azzeramento pressoché totale di reclami.

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

Milano, 12 aprile 2016

Finlombarda S.p.A.  
Responsabile Gestione Reclami

Massimo Martinoli

