

## Rendiconto attività di gestione reclami 2017

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 2017.

Nello specifico, si segnala che nel corso dell'anno 2017 sono stati presentati n. 7 reclami a valere sui seguenti prodotti:

PRODOTTO FINANZIARIO	N. Reclami
Bando Start up Linea 8	2
L.r.16/93	1
Bando "Concessione di contributi per la costituzione di reti d'impresa Commercio Turismo e Servizi" di cui al D.g.g. n. 12349 del 19/12/2012	1
Iniziativa Credito Adesso	2
Bando sisma 2012	1

Di seguito si fornisce sintesi delle richieste oggetto di reclamo:

PRODOTTO FINANZIARIO	OGGETTO DEI RECLAMI
Bando Start up Linea 8	I due reclami presentati sul bando in oggetto hanno avuto ad oggetto rispettivamente una richiesta di erogazione di intervento finanziario ed una richiesta di revisione del provvedimento di diniego della moratoria sui pagamenti.
L.r.16/93	Sollecito allo svincolo dell'ipoteca prestata dal cliente sul finanziamento concesso.

Bando "Concessione di contributi per la costituzione di reti d'impresa Commercio Turismo e Servizi" di cui al D.g.g. n. 12349 del 19/12/2012	Richiesta di svincolo della fideiussione prestata dal beneficiario a garanzia dell'intervento finanziario concesso.
Iniziativa Credito Adesso	Due richieste relative al mancato rispetto dei tempi di valutazione delle domande di finanziamento.
Bando sisma 2012	Richiesta di esito dalla domanda di variazione del programma di spesa

Due dei reclami presentati hanno avuto esito favorevole per i soggetti richiedenti con conseguente accoglimento delle richieste formulate, cinque esito negativo, ad uno dei reclami presentati è seguito l'avvio di un contenzioso giudiziale da parte del richiedente; nessuno dei soggetti che hanno presentato reclamo ha adito l'ABF – Arbitro Bancario Finanziario – o ad altre forme di mediazione.

I reclami proposti sono stati evasi in un tempo medio di 18 giorni, comprensivo di tutte le fasi di verifica ed accertamento da parte degli uffici interessati, fornendo riscontri alla clientela entro un periodo temporale di circa la metà rispetto al più ampio termine (30 giorni) previsto dalla normativa di vigilanza per la trattazione del reclamo.

Si segnala inoltre come il numero dei reclami presentati sia risultato anche per l'annualità 2017 estremamente contenuto. Lo scostamento rispetto all'annualità 2016 è stato di +1 reclamo (n.6 reclami ricevuti nel 2016 contro n.7 nel 2017).

La trattazione dei reclami ha rappresentato un efficace intervento risolutivo delle problematiche segnalate dalla clientela che ha consentito nella quasi totalità dei casi verificatisi di non ricorrere alle ulteriori possibili fasi di mediazione o di contenzioso giudiziale, con conseguente notevole risparmio in termini di costi e tempi a vantaggio, sia della clientela che di Finlombarda.

Milano, 7 febbraio 2018

Finlombarda S.p.A.  
Responsabile Gestione Reclami

Massimo Martinoli