

Rendiconto attività di gestione reclami 2014

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, viene rilasciato il presente Rendiconto, quale sintesi dell'attività di gestione dei reclami svolta nell'annualità 2014.

Nello specifico, si rileva che nel corso del 2014 sono stati presentati n. 16 reclami di cui: n. 6 hanno avuto esito favorevole per i proponenti e sono stati accolti con conseguente attivazione da parte di Finlombarda S.p.A. dei relativi correttivi; n. 8 reclami non sono stati accolti, in quanto dalle verifiche effettuate è emersa una situazione di regolarità nell'operato di Finlombarda; infine n.1 reclamo è risultato essere indirizzato direttamente a Regione Lombardia ed inviato solo per conoscenza a Finlombarda e n.1 reclamo è stato ritirato dal proponente.

Di seguito vengono indicati gli strumenti finanziari a valere sui quali sono stati presentati i 14 reclami gestiti da Finlombarda; da tale conteggio sono stati esclusi il reclamo indirizzato a Regione Lombardia ed il reclamo ritirato dal proponente:

| STRUMENTI FINANZIARI | N. Reclami |
|-------------------------------------|------------|
| BANDO ERGON | 2 |
| BANDO FRI - INTERNAZIONALIZZAZIONE | 1 |
| BANDO FRIM FESR | 1 |
| BANDO FRIM START UP | 4 |
| BANDO MIUR - PROGETTO SIGMA TAU | 1 |
| BANDO RAID 1 e 2 | 1 |
| FONDO SEED | 1 |
| MORATORIA FINANZIAMENTI | 1 |
| PROGETTO - AMBIENTE OPEN INNOVATION | 1 |
| PROGETTO GATE | 1 |
| Totale complessivo | 14 |

A seguito dell'avvenuta trattazione dei reclami nessun ricorso è stato presentato dai proponenti agli Organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie, né sono stati dagli stessi avviati procedimenti di natura giudiziaria. Tale situazione denota come la trattazione dei reclami abbia rappresentato un efficace intervento risolutivo delle problematiche segnalate prima dell'attivazione di qualsiasi fase giudiziale con notevole risparmio di costi e tempi sia per la clientela che per la stessa Finlombarda.

Milano, 16 gennaio 2015

Finlombarda S.p.A.
Responsabile Gestione Reclami

Massimo Martinoli

