



Rendiconto attività di gestione reclami 2021

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 2021

Si segnala che nel corso dell'anno 2021 è pervenuto al Responsabile Gestione Reclami un solo reclamo avente ad oggetto la mancata comunicazione delle motivazioni di rigetto di una domanda di finanziamento.

Il reclamo gestito ha interessato la seguente iniziativa:

PRODOTTO FINANZIARIO DI RIFERIMENTO	OGGETTO DEL RECLAMO	N° RECLAMI
CREDITO ADESSO EVOLUTION	Mancata comunicazione delle motivazioni di rigetto della domanda di finanziamento.	1

Al termine del processo valutativo, il reclamo ha avuto esito negativo con il mancato accoglimento della richiesta.

Il reclamo è stato gestito in 3 gg.

Si segnala che a seguito del reclamo gestito 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, 26 gennaio 2022

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.