

Rendiconto attività di gestione reclami 2016

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 2016.

Nello specifico, si segnala che nel corso dell'anno 2016 sono stati presentati n. 5 reclami a valere sui seguenti prodotti:

PRODOTTO FINANZIARIO	N. Reclami
Credito in Cassa B2B	1
Bando MIUR	1
Bando Foncooper l.49/85	1
Iniziativa Credito Adesso	1
Bando Ergon – Azione 1	1

I reclami hanno avuto ad oggetto le seguenti richieste:

PRODOTTO FINANZIARIO	N. Reclami
Bando Credito in Cassa B2B	Richiesta di riammissione.
Bando MIUR	richiesta di ricalcolo del debito residuo
Bando Foncooper l.49/85	richiesta di restituzione di rata di finanziamento oggetto di moratoria
Iniziativa Credito Adesso	richiesta di rivalutazione della posizione
Bando Ergon – Azione 1	richiesta di svincolo della fideiussione rilasciata dal soggetto beneficiario

Due dei reclami presentati hanno avuto esito favorevole per i soggetti richiedenti con conseguente accoglimento delle richieste formulate, tre esito negativo con rigetto degli stessi.

I reclami proposti sono stati evasi in un tempo medio di 16 gg, comprensivo di tutte le fasi di verifica ed accertamento con gli uffici interessati. A nessuno dei reclami presentati è seguito alcun ricorso all'ABF – Arbitro Bancario Finanziario – né alcun contenzioso giudiziale, indice di soddisfazione per le soluzioni adottate e per l'assistenza ed i chiarimenti forniti alla clientela. Si rileva inoltre come il numero dei reclami sia risultato anche per l'annualità 2016 estremamente contenuto.

Fatta eccezione per le cause di reclamo derivanti da ritardi nell'erogazione degli interventi finanziari, in valori assoluti comunque minimi, nell'annualità 2016 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 che di Finlombarda.

Milano, 20 marzo 2017

Finlombarda S.p.A.
Responsabile Gestione Reclami

Massimo Martinoli

