



Rendiconto attività di gestione reclami 2022

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 2022

Si segnala che nel corso dell'anno 2022 è pervenuto al Responsabile Gestione Reclami un solo reclamo avente ad oggetto problematiche connesse alla presentazione informatica della richiesta di accesso al *Fondo per la capitalizzazione delle imprese cooperative lombarde*.

Il reclamo gestito ha interessato la seguente iniziativa:

PRODOTTO FINANZIARIO DI RIFERIMENTO	OGGETTO DEL RECLAMO	N° RECLAMI
<i>Fondo per la capitalizzazione delle imprese cooperative lombarde</i>	Segnalazione di impossibilità di completamento dell'iter di presentazione informatica della domanda di accesso al Fondo.	1

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

Il reclamo è stato gestito in 11 giorni.

Si segnala che a seguito del reclamo gestito nessun contenzioso è stato attivato dal cliente, indice di soddisfazione per il riscontro fornito.





La trattazione dei reclami ha rappresentato un efficace rimedio alle problematiche segnalate, senza la necessità di 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, 2 gennaio 2023

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.