

## RENDICONTO GESTIONE RECLAMI ANNO 2016

### **Premessa**

Il Provvedimento della Banca d'Italia del 29/07/2009 e successive modificazioni in materia di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" – prevede che con periodicità annuale sia redatto e pubblicato il Rendiconto sulla situazione dei reclami ricevuti per iscritto.

Ai fini del presente rendiconto, si precisa che Asconfidi Lombardia, in conformità alla normativa, considera "reclamo" ogni atto con cui un cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta (ad esempio lettera, fax, e-mail) al Confidi un suo comportamento, una sua omissione o, più in generale, il suo operato.

### **Reclami pervenuti nell'esercizio 2016**

Nel corso dell'esercizio 2016 Asconfidi Lombardia ha registrato un solo reclamo proveniente dalla clientela e relativo ad aspetti riconducibili alla richiesta di garanzia.

Per quel che attiene la modalità di ricezione, il reclamo è pervenuto mediante lettera del 01.06.2016 trasmessa a mezzo raccomandata a.r. e ricevuta in data 06.06.16.

In data 29 giugno 2016, dopo opportune indagini, il Responsabile della procedura ha inviato risposta in merito all'unico reclamo pervenuto, tramite posta elettronica certificata, nella quale si conferma che Asconfidi Lombardia ha operato nel pieno rispetto degli obblighi di trasparenza e delle convenzioni in essere tra tutti i soggetti coinvolti e che nessuna responsabilità è ravvisabile in capo alla stessa.

Di seguito si riporta una tabella in merito allo stato dei Reclami rispetto ai precedenti anni:

Nr. Reclami anno 2014	0
Nr. Reclami anno 2015	0
Nr. Reclami anno 2016	1

Milano, 23/02/2017