

### **Premessa**

Asconfidi attribuisce particolare attenzione alle eventuali istanze con cui i clienti manifestano la propria insoddisfazione, in quanto la puntuale valutazione e l'efficace gestione dei reclami consente di individuare con tempestività le cause che hanno provocato il disagio ed avviare le opportune azioni correttive.

### **Procedura**

Le modalità con cui il cliente può presentare un reclamo sono dettagliate nella Documentazione di Trasparenza resa disponibile presso le Unità Locali di Asconfidi Lombardia oltre che nella contrattualistica sottoscritta in occasione della richiesta della garanzia.

Asconfidi Lombardia, per la tutela della propria clientela, stabilisce la gestione accentrata dei reclami e la affida al Rag. Riccardo Martinelli, componente il Consiglio di Sorveglianza e Presidente del Comitato di Controllo Interno che sarà affiancato nell'espletamento della sua funzione dall'Ufficio Legale.

La Funzione ha la responsabilità di fornire una risposta ad ogni reclamo, assicurando il rispetto dei tempi massimi di riscontro previsti dalla normativa e l'attività è regolata e supportata da uno specifico regolamento.

La Funzione Reclami deve predisporre, con cadenza annuale, entro 90 giorni dalla chiusura dell'anno di riferimento, una apposita relazione che illustri la situazione dei reclami. La stessa deve essere indirizzata al Consiglio di Sorveglianza, Consiglio di Gestione, al Comitato di Controllo Interno, alla Direzione ed alla funzione di Compliance.

### **Reclami pervenuti nell'esercizio 2017**

Nel corso dell'anno 2017 non sono pervenuti reclami.

### **Prospetto riassuntivo dei reclami ricevuti**

<b>ANNO</b>	<b>N. RECLAMI</b>
2010	0
2011	0
2012	0
2013	0
2014	0
2015	0
2016	1
2017	0

Milano, 26 Marzo 2018

Il Responsabile della Funzione Reclami  
Rag. Martinelli Riccardo