

**Premessa**

Asconfidi Lombardia tiene in particolare considerazione le eventuali istanze attraverso le quali i propri clienti manifestano insoddisfazione, in quanto la tempestiva valutazione e l'efficace gestione dei reclami consente di individuare con puntualità e precisione le cause che hanno provocato il disagio ed avviare, quindi, le opportune azioni correttive.

Asconfidi Lombardi ha predisposto una policy per la gestione dei reclami con l'obiettivo di:

- accrescere la sensibilità aziendale per un'effettiva tutela delle ragioni dei clienti;
- agevolare la gestione delle segnalazioni.

**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, sul sito istituzionale oltre che nella contrattualistica sottoscritta in occasione della richiesta di affidamento.

Asconfidi Lombardia, per la tutela della propria clientela, ha stabilito che la gestione dei reclami sia accentrata. A tal fine ha affidato tale funzione al Rag. Riccardo Martinelli, componente il Consiglio di Sorveglianza e Presidente del Comitato di Controllo Interno, che è affiancato dall'Ufficio Legale della società.

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

La Funzione Reclami predispose, con cadenza annuale ed entro 90 giorni dalla chiusura dell'esercizio, un'apposita relazione che illustra la situazione dei reclami eventualmente ricevuti. Detta relazione deve essere indirizzata al Consiglio di Sorveglianza, al Consiglio di Gestione, al Comitato di Controllo Interno, alla Direzione ed alla Funzione di Compliance.

**Reclami pervenuti nell'esercizio 2019**

Nel corso dell'anno 2019 Asconfidi Lombardia ha ricevuto un reclamo per eccessività della richiesta documentale ai fini istruttoria. La società ha riscontrato il reclamo, evidenziando di aver richiesto la documentazione necessaria alla ordinaria valutazione delle domande di garanzia.

**Prospetto riassuntivo dei reclami ricevuti**

Si riporta di seguito un prospetto con l'indicazione dei reclami pervenuti negli anni.

ANNO	N. RECLAMI	N. RECLAMI GESTITI	ESITO RECLAMO
2010	0	0	
2011	0	0	
2012	0	0	
2013	0	0	
2014	0	0	
2015	0	0	
2016	1	1	NON FONDATA
2017	0	0	
2018	0	0	
2019	1	1	NON FONDATA

Milano, 23 Gennaio 2020

Il Responsabile della Funzione Reclami  
Rag. Martinelli Riccardo

