

### **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.

### **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. E' stata, pertanto, affidata al Rag. Riccardo Martinelli, componente il Consiglio di Sorveglianza e Presidente del Comitato di Controllo Interno, che è affiancato nell'espletamento della sua funzione 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 deve predisporre, con cadenza annuale ed entro 90 giorni dalla chiusura dell'anno di riferimento, una apposita relazione che illustri la situazione dei reclami eventualmente ricevuti e dei correttivi posti in atto.

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 2018**

Nel corso dell'anno 2018 non sono pervenuti reclami.

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

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

| <b>ANNO</b> | <b>N. RECLAMI</b> | <b>N. RECLAMI GESTITI</b> |
|-------------|-------------------|---------------------------|
| 2010        | 0                 | 0                         |
| 2011        | 0                 | 0                         |
| 2012        | 0                 | 0                         |
| 2013        | 0                 | 0                         |
| 2014        | 0                 | 0                         |
| 2015        | 0                 | 0                         |
| 2016        | 1                 | 1                         |
| 2017        | 0                 | 0                         |
| 2018        | 0                 | 0                         |

Milano, 19 Marzo 2019

Il Responsabile della Funzione Reclami  
Rag. Martinelli Riccardo