



ASCONFIDI LOMBARDIA

RENDICONTO ANNUALE SULLE ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI

Anno 2023

Premessa

Asconfidi Lombardia considera di primaria importanza la relazione con i propri Clienti, prestando particolare attenzione alle loro necessità e operando con il massimo impegno per assicurarne la completa soddisfazione e rafforzare in loro la fiducia. Tale impegno trova espressione nel miglioramento continuo della qualità e della convenienza dei prodotti e dei servizi offerti anche assicurando una costante analisi e valutazione dei reclami pervenuti e delle istanze attraverso le quali i Clienti manifestano insoddisfazione, al fine di individuare con puntualità e precisione le cause che hanno provocato il disagio e le aree interessate dalle problematiche ed intraprendere le opportune iniziative di miglioramento.

Asconfidi Lombardia, nell'ottica di un'aderenza costante rispetto alle prescrizioni dell'Autorità di Vigilanza (Disposizioni della Banca d'Italia del 29.07.2009 e ss.mm. riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti – Recepimento della Direttiva sul credito ai consumatori"), ha pertanto predisposto una policy per la gestione dei reclami con l'obiettivo di accrescere la sensibilità aziendale per un'effettiva tutela delle ragioni dei clienti ed 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, al fine di tutelare al meglio la propria clientela e garantire che la gestione dei reclami sia svolta con la necessaria attenzione, ne ha attribuito la competenza al Responsabile Reclami.

Il Responsabile Reclami ha il compito 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.

Il Responsabile Reclami predispone, con cadenza annuale ed entro 90 giorni dalla chiusura dell'esercizio, un'apposita relazione che illustra la situazione dei reclami eventualmente ricevuti. Detta relazione viene 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 2023

Nel corso dell'anno 2023 Asconfidi Lombardia non ha ricevuto reclami.

Prospetto riassuntivo dei reclami ricevuti

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

ANNO	RECLAMI RICEVUTI	RECLAMI GESTITI	ESITO RECLAMO
2010	-	-	
2011	-	-	
2012	-	-	
2013	-	-	
2014	-	-	
2015	-	-	
2016	1	1	NON FONDATA
2017	-	-	
2018	-	-	
2019	1	1	NON FONDATA
2020	-	-	
2021	-	-	
2022	-	-	
2023	-	-	

Milano, 11 marzo 2024

Il Responsabile Reclami