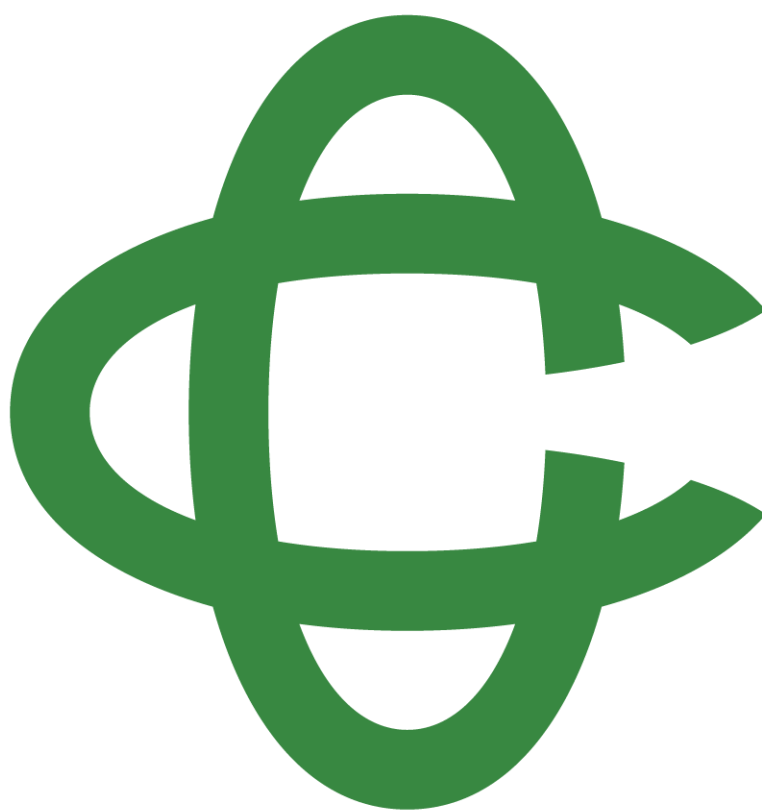


Rendiconto Reclami Annuale

Anno 2024

Banca Versilia Lunigiana e Garfagnana
Credito Cooperativo Società Cooperativa



1. Oggetto

RENDICONTO ANNUALE RECLAMI 2024

Premessa

La presente relazione è resa in ottemperanza alle prescrizioni della Banca d'Italia in tema di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari", nonché della disciplina in materia di servizi di investimento ed è finalizzata a sintetizzare l'attività svolta in materia di gestione dei reclami pervenuti a Banca Versilia Lunigiana e Garfagnana Credito Cooperativo Società Cooperativa dal 1° gennaio al 31 dicembre 2024 con riferimento ai servizi dalla stessa prestati alla propria clientela.

Il documento tratta separatamente dei reclami pervenuti sui servizi bancari e finanziari rispetto ai reclami pervenuti sui servizi di investimento ed in ambito assicurativo.

Capitolo 1 - Reclami sui Servizi Bancari e Finanziari

Nel periodo rendicontato sono stati ricevuti n° 24 reclami (di cui n. 2 sono stati annullati) di cui: n° 3 relativi a fidi e aperture di credito in conto corrente, n° 3 relativi a contratti di conto corrente, n. 3 relativi a contratti di mutuo, n. 1 relativo a contratti pay now, n. 1 relativo a dossier titoli, n. 4 relativo ad altri motivi: in particolare

- N. 1 ritardi nella gestione di una pratica di cessione del credito;
- N. 1 ritardi nella liquidazione di una pratica successoria;
- N. 1 errato/ritardato pagamento di un modello F24 per tributi;
- N. 1 truffa informatica tramite vishing e bonifici istantanei.

Di cui n. 9 relativi ai servizi di pagamento/PSD2.

I dati di sintesi sono rappresentati nella seguente tabella:

	Totale	Respinti	Accolti	Parzialmente accolti	Pendenti
ALTRO	3	1	1	1	0
IMPIEGHI	6	6	0	0	0
MONETICA	3	1	1	1	0
SISTEMI DI PAGAMENTO	6	4	2	0	0
SERVIZI	3	2	0	1	0
RACCOLTA DIRETTA	1	1	0	0	0
ALTRO (*)	0	0	0	0	0
Totale pervenuto nell'anno	22	15	4	3	0

Esito pendenti dell'anno precedente	2	2	0	0	-
Totale lavorati nell'anno	24	17	4	3	0

Capitolo 2 - Reclami sui Servizi di Investimento

Nel periodo rendicontato sono stati ricevuti n° 1 reclami di cui: n° 1 relativi a operazioni su titoli (azioni)

I dati di sintesi sono rappresentati nella seguente tabella:

	Totale	Respinti	Accolti	Parzialmente accolti	Pendenti
RACCOLTA GESTITA	0	0	0	0	0
RACCOLTA AMMINISTRATA	1	0	1	0	0
ALTRO	0	0	0	0	0
Totale pervenuti nell'anno	1	0	1	0	0

Esito pendenti dell'anno precedente	0	0	0	0	0
Totale lavorati nell'anno	1	0	1	0	0

Capitolo 3 - Reclami su Attività di Distribuzione Assicurativa

Nel periodo rendicontato sono stati ricevuti n° 0 reclami

Pietrasanta (LU), lì 19 febbraio 2025

**Il Responsabile Ufficio Reclami
Livio Del Carlo**