

Rendiconto Annuale Reclami

– anno 2025

Banca Versilia Lunigiana e Garfagnana

Credito Cooperativo Società Cooperativa

1. Oggetto

RENDICONTO ANNUALE RECLAMI 2025

Premessa

Il presente Rendiconto è reso 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 finalizzato a sintetizzare l'attività svolta in materia di gestione dei reclami pervenuti alla Banca Versilia Lunigiana e Garfagnana Credito Cooperativo Società Cooperativa ("**Banca**") dal 1° gennaio al 31 dicembre 2025 con riferimento ai servizi dalla stessa prestati alla propria clientela.

Il documento tratta separatamente dei reclami pervenuti sui servizi bancari e finanziari, sui servizi di investimento ed in relazione all'attività di distribuzione assicurativa.

Capitolo 1 - Reclami sui Servizi Bancari e Finanziari

Nel periodo rendicontato sono stati ricevuti n° **18 reclami** totali di cui: n. 10 relativi a rapporti di conto corrente, n. 5 relativi a rapporti di finanziamento/affidamento/apertura di credito, di cui n. 1 relativo a rapporti di garanzia, di cui n. 1 relativo a rapporti di cassette di sicurezza, di cui n. 1 relativo al rapporto sociale e processo di liquidazione della quota sociale

Dei totali n. 18 reclami ricevuti in ambito di Servizi Bancari e Finanziari, n. 5 sono stati **annullati** – dopo la presentazione del reclamo - volontariamente e su iniziativa del reclamante, per intervenuta risoluzione della materia del contendere prima di addivenire alla decisione del reclamo.

Si segnala che dei n. 18 reclami totali, n. 1 reclamo è stato originariamente censito come "reclamo assicurativo"; in seguito ad approfondimento, è stato annullato d'ufficio e riqualificato come "Segnalazione IVASS" (cfr. Capitolo 3 - Reclami su Attività di Distribuzione Assicurativa)

La trattazione del totale dei reclami pervenuti nell'anno ha determinato un esborso di euro 0,0= €. Al termine dell'anno di riferimento **non** risultano reclami pendenti.

I dati di sintesi sono rappresentati nella seguente tabella:

	Totale	Respinti	Accolti	Parzialmente accolti (1)	Pendenti	Esborso (€)
Conto Corrente	10	9	0	1	0	0
rapporti di finanziamento/affidamento/apertura di credito	5	3	0	2	0	0

rapporti di garanzia	1	1	0	0	0	0
Rapporto di cassette di sicurezza	1	1	0	0	0	0
rapporto sociale e processo di liquidazione della quota sociale	1	1	0	0	0	0
Totale pervenuti nell'anno	18	15	0	3	0	0
<i>Esito pendenti dell'anno precedente</i>	0	0	0	0	0	0
Totale lavorati nell'anno	18	15	0	3	0	0

Capitolo 2 - Reclami sui Servizi di Investimento

Nel periodo rendicontato sono stati ricevuti n. 0 reclami relativi a Servizi di Investimento.

La trattazione del totale dei reclami pervenuti nell'anno ha determinato un esborso di euro 0,0 relativo ai n. 0 reclami. Al termine dell'anno di riferimento **non** risultano reclami pendenti. Nel periodo in commento non sono pervenuti reclami di pertinenza.

Capitolo 3 - Reclami su Attività di Distribuzione Assicurativa

Nel periodo rendicontato sono stati ricevuti n. 0 reclami relativi ad Attività di Distribuzione Assicurativa.

La trattazione del totale dei reclami pervenuti nell'anno ha determinato un esborso di euro 0,0 relativo ai n. 0 reclami accolti totalmente o parzialmente. Al termine dell'anno di riferimento **non** risultano reclami pendenti. Nel periodo in commento non sono pervenuti reclami di pertinenza.

Si precisa che nel periodo di riferimento la Banca ha ricevuto n. 1 **Segnalazione Ivass**, registrata con l'identificativo RIF\08726\000015\2025. La Banca ha trasmesso alla Compagnia Assicurativa, via Pec, in data 26 febbraio 2025, la segnalazione, in quanto di sua competenza, ai sensi del par. 6.5 della Politica dei reclami, dato che riguardava la gestione del rapporto contrattuale, l'attribuzione delle responsabilità e la valutazione risarcitoria.

Pietrasanta (LU), lì 12 marzo 2026

Il Responsabile Reclami
Livio Del Carlo