

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami anno 2021

La Banca Versilia Lunigiana e Garfagnana Credito Cooperativo è costantemente attenta alle esigenze della clientela e da sempre orientata al miglioramento dei servizi offerti.

Tali obiettivi sono prioritari per la banca, che persegue la soddisfazione del cliente a tutti i livelli.

Una elevata soddisfazione della clientela, previene l'insorgere di reclami.

I reclami sono uno dei parametri per misurare la qualità del servizio offerto dalla Banca alla clientela.

Qualora, nonostante l'impegno profuso da parte di tutta la struttura della Banca, i clienti ritenessero di non aver avuto un servizio corrispondente alle attese, possono inoltrare un reclamo all'Ufficio Reclami.

L'Ufficio Reclami ha una struttura che garantisce l'indipendenza gerarchica e organizzativa per assicurare la terzietà di analisi e di giudizio, e una pronta risposta al reclamo stesso.

Nel corso del 2021 sono pervenuti all'ufficio preposto n° 28 reclami come riassunto nella tabella sottostante:

Reclami complessivi ricevuti nell'anno 2021	
Numero complessivo di reclami ricevuti	Numero complessivo di reclami composti
28	28
di cui Relativi a prestazione di servizi di investimento	di cui Relativi a prestazione di servizi di investimento
0	0

Si precisa che nel corso del 2021 è stato presentato anche un ulteriore reclamo, poi rinunciato dal cliente e per questo non conteggiato.

Quanto alla tipologia dei reclami trattati dall'ufficio nel 2021, si evidenzia che i reclami pervenuti nel corso dell'anno hanno avuto ad oggetto problematiche eterogenee come si evince dalla tabella che segue.

Tipologia di prodotto			
	Numero reclami ricevuti	accolti/parzialmente accolti	Respinti
Incassi e pagamenti	3	2	1
Apertura di credito	3	1	2
Conti correnti /depositi di risp.	4	1	3
Mutui ipot/fond/chir	3	0	3
Carte di credito/carte di debito	5	4	1
Altri finanziamenti	2	2	0
Bonifici non transfrontalieri	1	0	1
Altro	7	3	4
Totale	28	13	15

Nella tabella che segue sono invece sintetizzati i motivi alla base dei reclami :

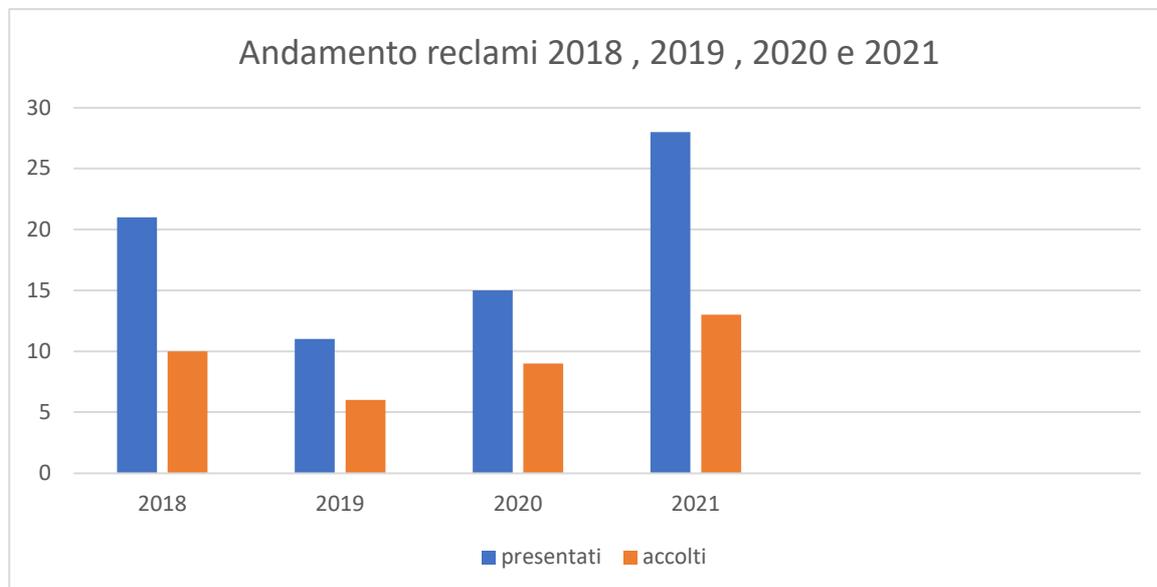
Motivi dei reclami			
	Numero reclami ricevuti	accolti/parzialmente accolti	Respinti
Comunicazioni al cliente	7	4	3
Condizioni	5	2	3
Disfunzioni ATM/POS	4	3	1
Esecuzione operazioni	6	3	3
Frodi/smarrimenti	3	1	2
Merito di credito	1	0	1
Altro	2	0	2
Totale	28	13	15

Dalle evidenze emerge che nel corso del 2021 sono stati definiti 28 reclami su 28 reclami pervenuti all'Ufficio Reclami: in riferimento all'esito dei 28 reclami complessivamente trattati dall'ufficio nel 2021

n. 13 reclami sono stati accolti totalmente o parzialmente e n°15 reclami sono stati invece respinti.

Nel corso del 2021 i reclami complessivi pervenuti alla Banca sono in termini numerici superiori a quelli del 2020 (anno nel quale i reclami erano stati 15).

Andamento reclami anni 2018, 2019, 2020 e 2021 (Presentati/Accolti)



I reclami relativi a servizi di prestazioni di investimento, hanno avuto il seguente andamento: 1 reclamo nell'anno 2018; nessuno nell'anno 2019, nessuno nell'anno 2020, nessuno nell'anno 2021.

Non sono pervenuti reclami inerenti l'intermediazione assicurativa, risulta tuttavia compilato il prospetto statistico IVASS anno 2021.

Nel corso del 2021 sono stati presentati quattro ricorsi all'ABF, di cui tre respinti e uno parzialmente accolto: la Banca ha provveduto ad adempiere nei termini a quanto stabilito dall'Arbitro.

Pietrasanta, 22/02/2022

Ufficio Reclami
Il responsabile
(P.Giorgi)