

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami anno 2022

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, affidato al Responsabile del Servizio Legale, 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 2022 sono pervenuti all'ufficio preposto n° 30 reclami come riassunto nella tabella sottostante:

| Reclami complessivi ricevuti nell'anno 2022 | |
|---|---|
| Numero complessivo di reclami ricevuti | Numero complessivo di reclami composti |
| 29 | 29 |
| di cui Relativi a prestazione di servizi di investimento | di cui Relativi a prestazione di servizi di investimento |
| 1 | 1 |

Si precisa che nel corso del 2022 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 2022, 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 rapporto | | | |
|--|-------------------------|------------------------------|-----------|
| | Numero reclami ricevuti | accolti/parzialmente accolti | Respinti |
| Impieghi | 5 | 1 | 4 |
| Monetica (Carte di credito/carte di debito) | 4 | 3 | 1 |
| Raccolta diretta (Conti correnti /depositi di risp.) | 1 | 0 | 1 |
| Servizi | 11 | 1 | 10 |
| Sistemi di pagamento | 8 | 3 | 5 |
| Servizi di Investimento | 1 | 0 | 1 |
| Totale | 30 | 8 | 22 |

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

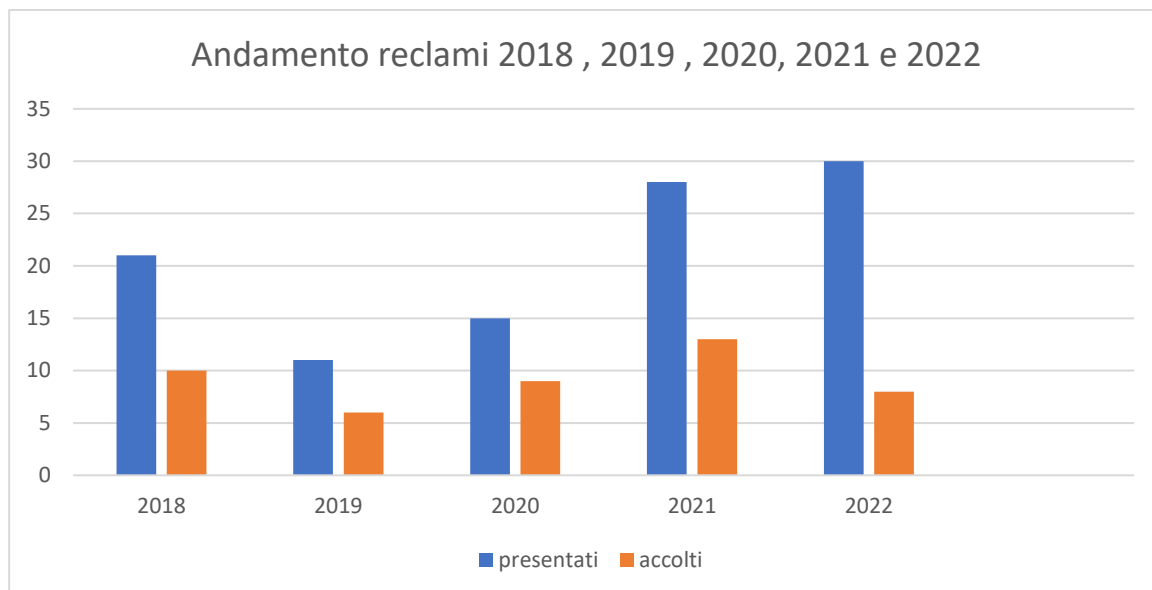
| Motivi dei reclami | | | |
|---|-------------------------|------------------------------|-----------|
| | Numero reclami ricevuti | accolti/parzialmente accolti | Respinti |
| Aspetti organizzativi | 3 | 1 | 2 |
| Comunicazione e Informazioni al cliente | 5 | 1 | 4 |
| Condizioni | 7 | 1 | 6 |
| Disfunzioni apparecchiature | 1 | 1 | 0 |
| Esecuzione operazioni | 9 | 3 | 6 |
| Merito di credito | 2 | 0 | 2 |
| Segnalazioni in CR | 3 | 1 | 2 |
| Totale | 30 | 8 | 22 |

Dalle evidenze emerge che nel corso del 2022 sono stati definiti 30 reclami su 30 reclami pervenuti all'Ufficio Reclami: in riferimento all'esito dei 30 reclami complessivamente trattati dall'ufficio nel 2022

n. 8 reclami sono stati accolti totalmente o parzialmente e n.22 reclami sono stati invece respinti.

Nel corso del 2022 i reclami complessivi pervenuti alla Banca sono in termini numerici leggermente superiori a quelli del 2021 (anno nel quale i reclami erano stati 28).

Andamento reclami anni 2018 - 2022 (Presentati/Accolti)



I reclami relativi a servizi di prestazioni di investimento, hanno avuto, negli ultimi anni, il seguente andamento: 1 reclamo nell'anno 2018 (accolto) ; nessuno nell'anno 2019; nessuno nell'anno 2020; nessuno nell'anno 2021; 1 nell'anno 2022 (respinto, avente ad oggetto le caratteristiche di una Gestione Patrimoniale).

Non sono pervenuti reclami inerenti l'intermediazione assicurativa, è stato comunque compilato il prospetto statistico IVASS anno 2022.

Nel corso del 2022 sono stati presentati due ricorsi all'ABF, conclusi anticipatamente per cessazione della materia del contendere.

Pietrasanta, 24 gennaio 2023

Ufficio Reclami
Il responsabile
(P.Giorgi)