

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami anno 2023

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 2023 sono pervenuti all'ufficio preposto n° 22 reclami come riassunto nella tabella sottostante:

Reclami complessivi ricevuti nell'anno 2023	
Numero complessivo di reclami ricevuti	Numero complessivo di reclami composti¹
22	22
di cui Relativi a prestazione di servizi di investimento	di cui Relativi a prestazione di servizi di investimento
1	1

¹ Si considera nel conteggio anche l'ultimo reclamo ricevuto nel 2023 la cui risposta è stata inviata nel 2024.

GRUPPO BCC ICCREA

Si precisa che nel corso del 2023 è stato presentato anche un ulteriore reclamo, poi rinunciato dal cliente e per questo non conteggiato.

Quanto alla tipologia dei reclami trattati, 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 cc	1	0	1
Finanziamenti ipotecari/fondari	5	0	5
Cessione credito d'imposta	2	0	2
Monetica (Carte di credito/carte di debito)	1	1	0
Raccolta diretta (Conti correnti /depositi di risp.)	3	0	3
Sistemi di pagamento	3	0	3
Servizi di Investimento (Trading on line)	1	1	0
Altro	6	1	5
Totale	22	3	19

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

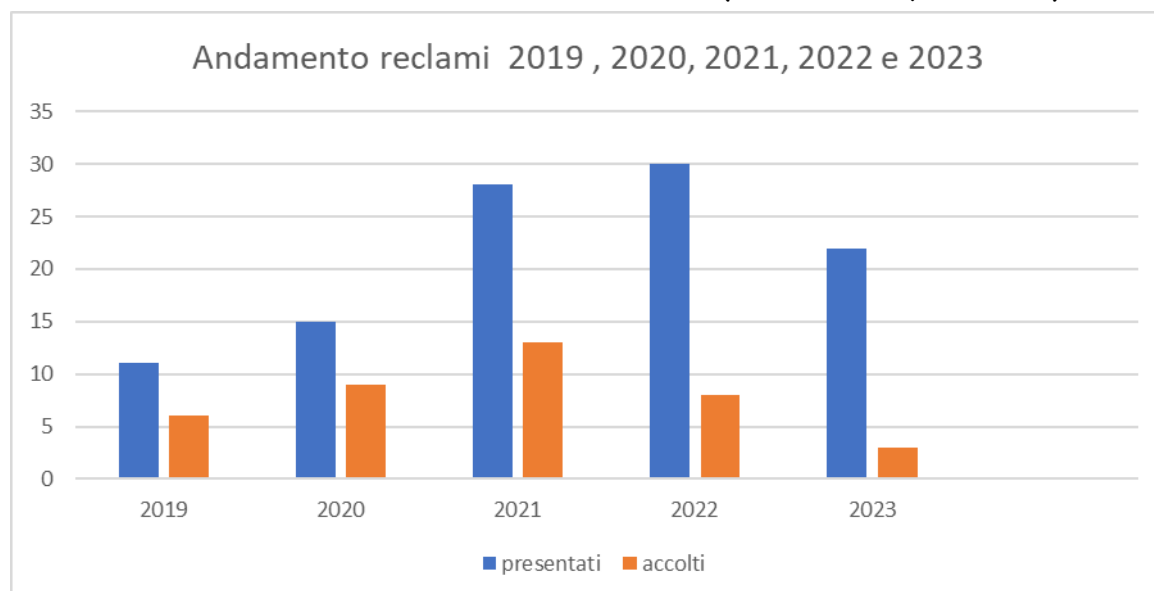
Motivi dei reclami			
	Numero reclami ricevuti	accolti/parzialmente accolti	Respinti
Aspetti organizzativi	1	0	1
Comunicazione e Informazioni al cliente	3	0	3

Condizioni	4	0	4
Anatocismo	2	0	2
Esecuzione operazioni	6	2	4
Merito di credito	1	0	1
Segnalazioni in CR	2	0	2
Personale	1	0	1
Frodi	1	1	0
Altro (successioni)	1	0	1
Totale	22	3	19

Dalle evidenze emerge quindi che, dei 22 reclami complessivamente trattati dall'ufficio nel 2023 n. 3 reclami sono stati accolti totalmente o parzialmente e n.19 reclami sono stati invece respinti.

Nel corso del 2023 i reclami complessivi pervenuti alla Banca sono in termini numerici inferiori a quelli del 2022 (anno nel quale i reclami erano stati 30).

Andamento reclami anni 2019 - 2022 (Presentati/Accolti)



I reclami relativi a servizi di prestazioni di investimento, hanno avuto, negli ultimi anni, il seguente andamento: nessun reclamo

GRUPPO BCC ICCREA

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); 1 nell'anno 2023 (accolto, relativo al ritardo nell'esecuzione di un ordine di vendita).

Non sono pervenuti reclami inerenti l'intermediazione assicurativa, è stato comunque compilato il prospetto statistico IVASS anno 2023.

Nel corso del 2023 è stato presentato un ricorso all'ABF (relativo ad un reclamo di anni precedenti), concluso in senso favorevole alla Banca con rigetto della richiesta avanzate dal cliente.

Si conferma che è stata adottata e implementata la procedura Repository Reclami predisposta dalla Capogruppo per la gestione dei reclami.

Pietrasanta, 5 febbraio 2024

Ufficio Reclami- Il responsabile
(P.Giorgi)