



Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami anno 2015

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 2015 sono pervenuti n° 24 reclami come riassunto nella tabella sottostante:

Reclami complessivi ricevuti nell'anno 2015	
Numero complessivo di reclami ricevuti	Numero complessivo di reclami composti
24	24
Di cui Relativi a prestazione di servizi di investimento	Di cui Relativi a prestazione di servizi di investimento
1	1



In relazione ai reclami ricevuti, si evidenzia che l'esame dei medesimi non ha fatto emergere particolari carenze di carattere procedurale, organizzativo nonché di tipo comportamentale né profili di non conformità.

Quanto alla tipologia, si evidenzia che i reclami pervenuti nel corso del 2015 hanno ad oggetto problematiche molto eterogenee senza prevalenza di settori particolari.

Dalle evidenze emerge che nel corso del 2015 sono stati definiti tutti i 24 reclami pervenuti.

In riferimento all'esito dei 24 reclami complessivamente trattati, si evince che sono stati accolti totalmente o parzialmente n° 8 reclami.

Pietrasanta, 11/03/2016

**Banca Versilia Lunigiana e Garfagnana
Credito Cooperativo – Ufficio Reclami**