

## Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami anno 2016

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 2016 sono pervenuti all'ufficio preposto n° 18 reclami come riassunto nella tabella sottostante:

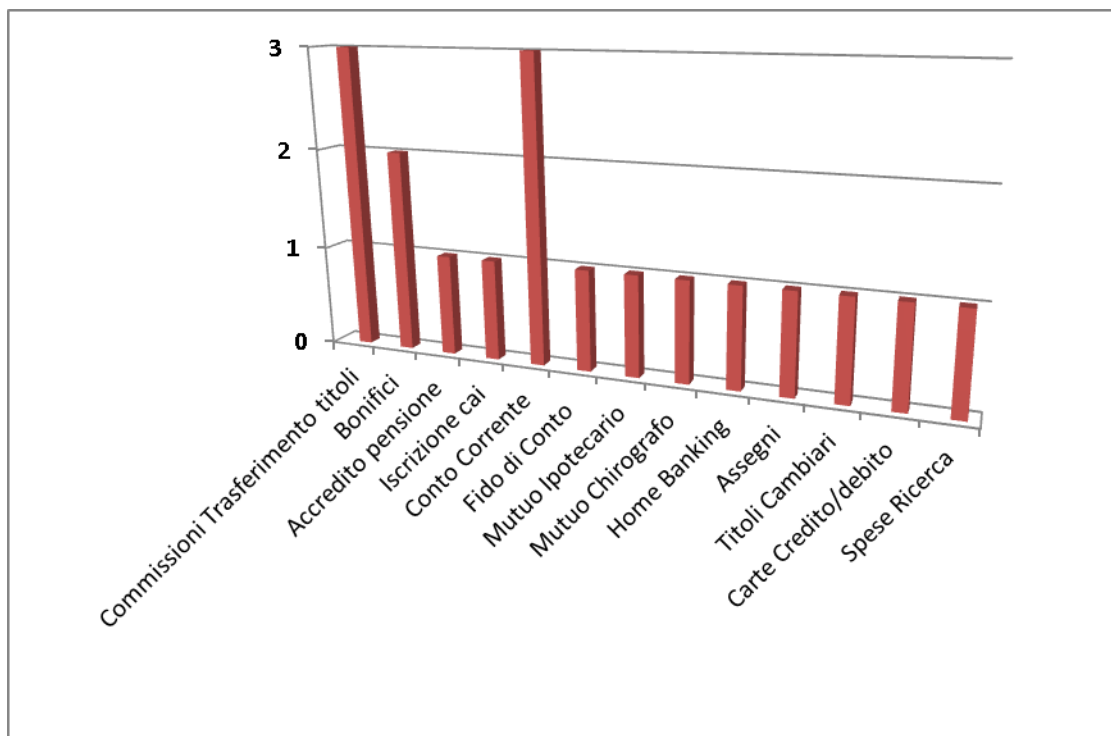
<b>Reclami complessivi ricevuti nell'anno 2016</b>	
<b>Numero complessivo di reclami ricevuti</b>	<b>Numero complessivo di reclami composti</b>
<b>18*</b>	<b>18*</b>
<b>Di cui Relativi a prestazione di servizi di investimento</b>	<b>Di cui Relativi a prestazione di servizi di investimento</b>
<b>3</b>	<b>3</b>

**\*19 con il reclamo non perfezionato meglio sotto descritto**

Si specifica che n°1 reclamo è stato classificato come non perfezionato in quanto l'ufficio reclami ne ha avuto notizia solo nell'esercizio 2017 a seguito ricorso all'ABF.

Quanto alla tipologia dei reclami trattati dall'ufficio nel 2016, si evidenzia che i reclami pervenuti nel corso dell'anno hanno ad oggetto problematiche molto eterogenee senza prevalenza di settori particolari.

### Materie oggetto dei reclami

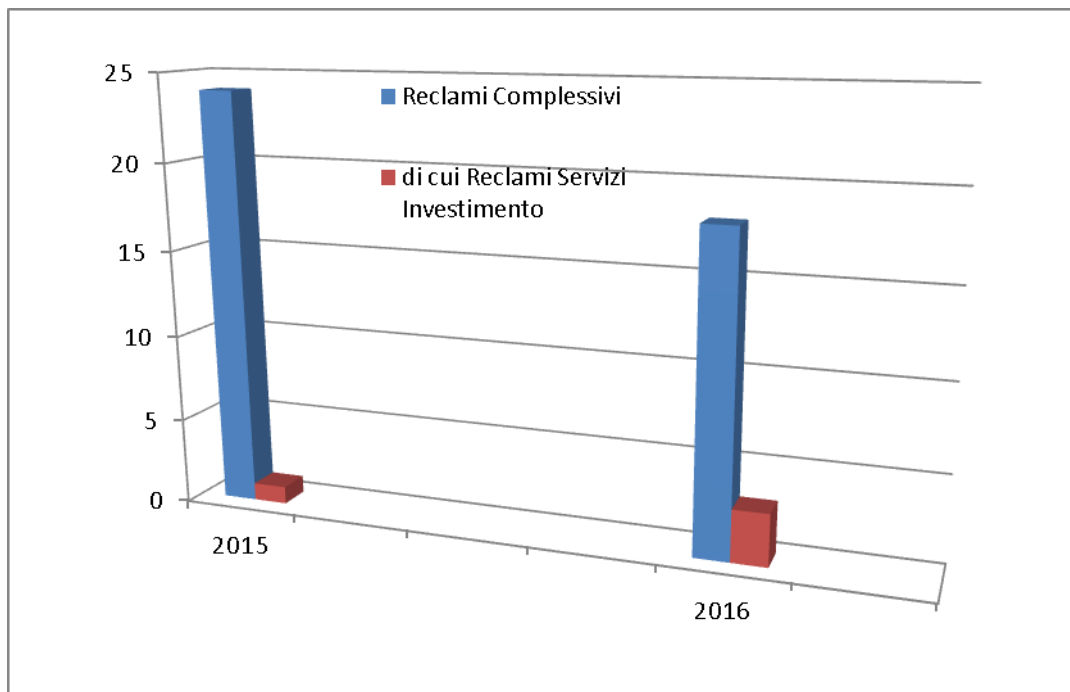


Dalle evidenze emerge che nel corso del 2016 sono stati definiti tutti i 18 reclami pervenuti all'Ufficio Reclami.

In riferimento all'esito dei 18 reclami complessivamente trattati dall'ufficio nel 2016, si evince che sono stati accolti totalmente o parzialmente n°3 reclami.

Nel corso del 2016 i reclami complessivi sono diminuiti rispetto al 2015, passando da 24 reclami a 18 reclami (19 con il reclamo non perfezionato).

#### Raffronto andamento reclami anno 2015 e 2016



I reclami relativi a servizi di prestazioni di investimento, sono passati da n°1 reclamo del 2015 a n°3 reclami del 2016. Dall'analisi dei 3 reclami di specie ricevuti nel corso del 2016, si evince che sono relativi al medesimo nucleo familiare e che gli stessi sono stati respinti perché ritenuti infondati. Per i motivi meglio sopra rappresentati l'aumento dei reclami relativi alle prestazioni di investimento, non desta a parere della funzione scrivente, preoccupazioni.

In relazione ai reclami ricevuti, pur valutato il reclamo non perfezionato, 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.

Pietrasanta, 06/03/2017

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