

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami anno 2017

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.

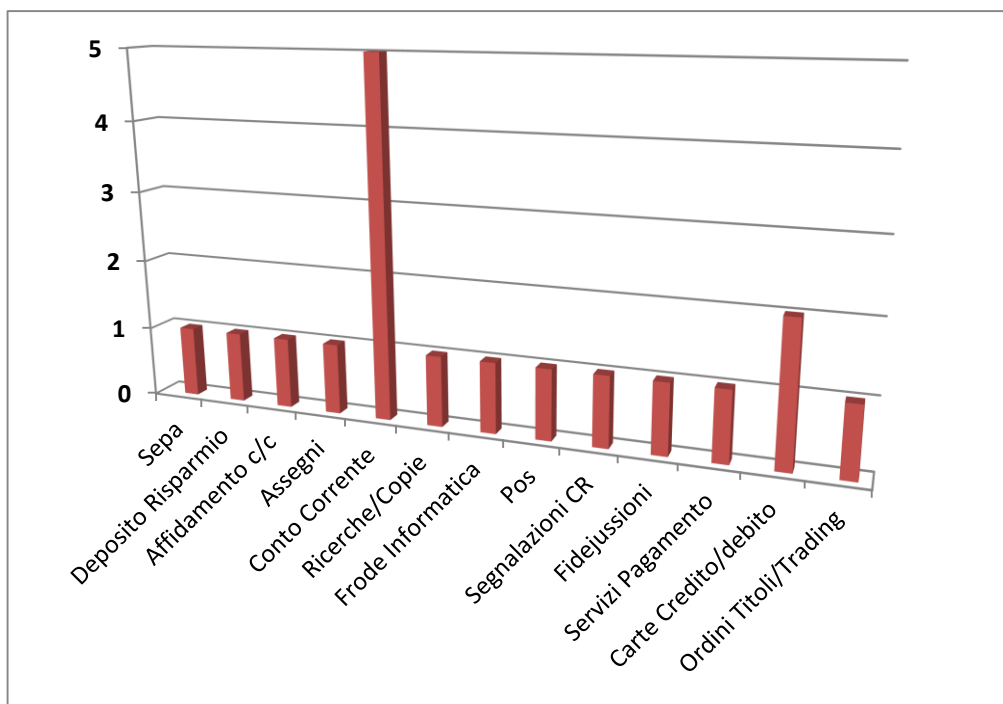
L'Ufficio Reclami ha una struttura che garantisce l'indipendenza gerarchica e organizzativa per assicurare la terzietà di analisi e di giudizio, e una pronta risposta al reclamo stesso.

Nel corso del 2017 sono pervenuti all'ufficio preposto n° 18 reclami come riassunto nella tabella sottostante:

Reclami complessivi ricevuti nell'anno 2017	
Numero complessivo di reclami ricevuti	Numero complessivo di reclami composti
18*	18*
Di cui Relativi a prestazione di servizi di investimento	Di cui Relativi a prestazione di servizi di investimento
1	1

Quanto alla tipologia dei reclami trattati dall'ufficio nel 2017, 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

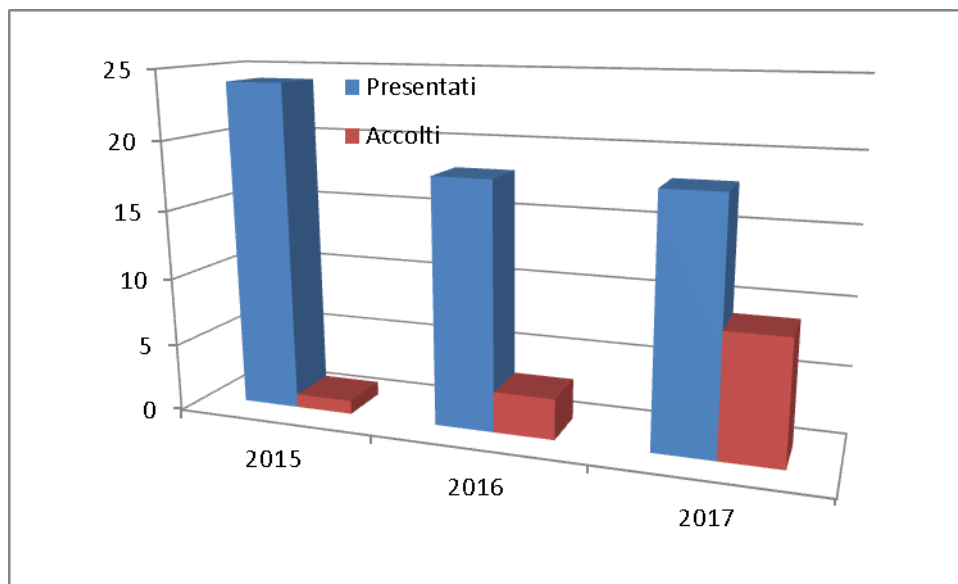


Dalle evidenze emerge che nel corso del 2017 sono stati definiti tutti i 18 reclami pervenuti all'Ufficio Reclami.

In riferimento all'esito dei 18 reclami complessivamente trattati dall'ufficio nel 2017, si evince che sono stati accolti totalmente o parzialmente n°9 reclami.

Nel corso del 2017 i reclami complessivi pervenuti alla Banca sono in termini numerici equivalenti al 2016 pari a 18 reclami complessivi (n° 24 nel 2015).

Andamento reclami anni 2015, 2016 e 2017 (Presentati/Accolti)



I reclami per servizi bancari e finanziari hanno avuto il seguente andamento: n°23 reclami anno 2015, n°15 reclami anno 2016 e 17 reclami nell'anno 2017.

I reclami relativi a servizi di prestazioni di investimento, hanno avuto il seguente andamento: n°1 reclamo anno 2015, n°3 reclami anno 2016 e 1 reclamo nell'anno 2017. L'unico reclamo pervenuto nell'anno 2017 lamentava un disservizio del servizio trading online. Il reclamo è stato respinto.

Non sono pervenuti reclami inerenti l'intermediazione assicurativa.

I ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario nell'esercizio 2017 sono stati 2.

Il primo ricorso, in accoglimento delle controdeduzioni della banca è stato dichiarato inammissibile dall'ABF.

Il secondo ricorso, in accoglimento delle controdeduzioni della banca si è concluso con la decisione di non accoglimento da parte dell'ABF.

In relazione ai reclami e ricorsi ricevuti, per quanto meglio sopra esposto, non si rilevano particolari carenze di carattere procedurale, organizzativo nonché di tipo comportamentale né profili di non conformità.

Pietrasanta, 1 febbraio 2018

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