

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami anno 2018

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.

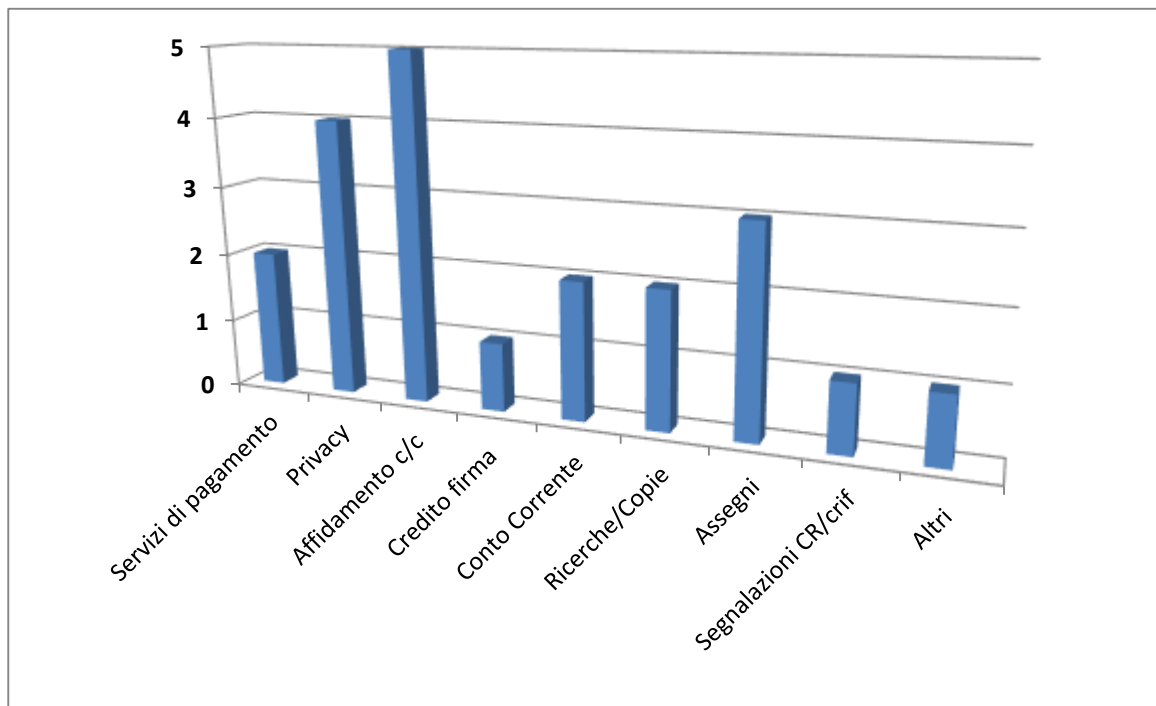
L'Ufficio Reclami ha una struttura che garantisce l'indipendenza gerarchica e organizzativa per assicurare la terzietà di analisi e di giudizio, e una pronta risposta al reclamo stesso.

Nel corso del 2018 sono pervenuti all'ufficio preposto n° 22 reclami come riassunto nella tabella sottostante:

Reclami complessivi ricevuti nell'anno 2018	
Numero complessivo di reclami ricevuti	Numero complessivo di reclami composti
22	21
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 2018, si evidenzia che i reclami pervenuti nel corso dell'anno hanno ad oggetto problematiche eterogenee senza prevalenza di settori particolari.

Materie oggetto dei reclami

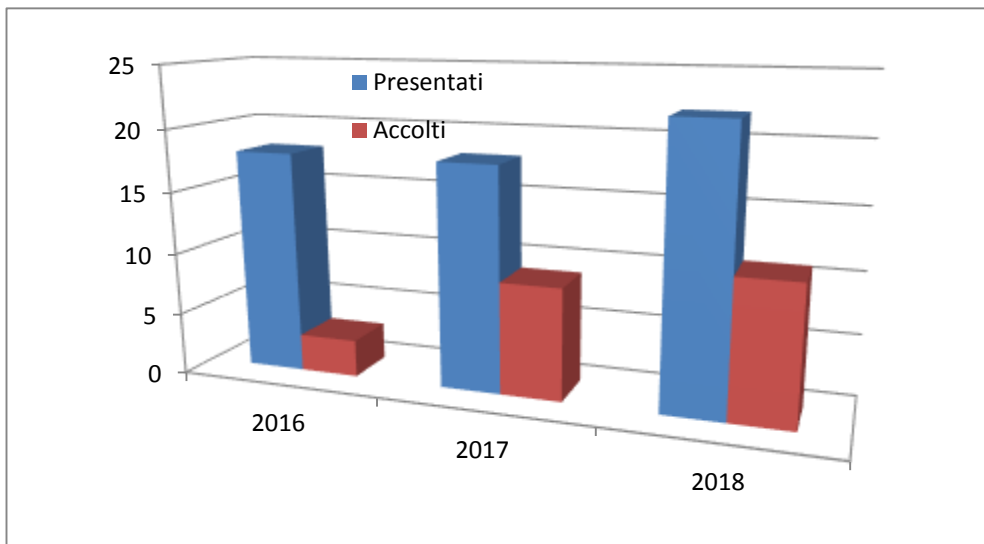


Dalle evidenze emerge che nel corso del 2018 sono stati definiti 21 reclami su 22 reclami pervenuti all'Ufficio Reclami nei termini di legge. Per il reclamo non composto a fine anno, è stata data una risposta interlocutoria nei termini di legge per la complessità della ricerca di documentazione e definita la posizione con la chiusura del reclamo stesso (respinto) nel mese di gennaio 2019.

In riferimento all'esito dei 22 reclami complessivamente trattati dall'ufficio nel 2018, si evince che sono stati accolti totalmente o parzialmente n°11 reclami.

Nel corso del 2018 i reclami complessivi pervenuti alla Banca sono in termini numerici leggermente superiori ai 2 anni precedenti, n° 22 reclami complessivi. Nel 2017 e nel 2016 i reclami sono stati 18 mentre nel 2015 n° 24.

Andamento reclami anni 2016, 2017 e 2018 (Presentati/Accolti)



I reclami per servizi bancari e finanziari hanno avuto il seguente andamento: n°15 reclami anno 2016, 17 reclami nell'anno 2017 e 21 nell'esercizio 2018.

I reclami relativi a servizi di prestazioni di investimento, hanno avuto il seguente andamento: n°3 reclami anno 2016, 1 reclamo nell'anno 2017 e 1 reclamo nell'anno 2018. L'unico reclamo pervenuto nell'anno 2018 lamentava un disservizio in relazione alla funzione di un fondo di investimento. Il reclamo è stato accolto.

Non sono pervenuti reclami inerenti l'intermediazione assicurativa, risulta tuttavia compilato il prospetto statistivo IVASS anno 2018.

Non sono pervenuti ricorsi all'ABF o ACF nell'esercizio 2018.

In relazione ai reclami ricevuti, per quanto meglio sopra esposto, non si rilevano particolari carenze di carattere procedurale, organizzativo nonché di tipo comportamentale né profili di non conformità degli uffici o del responsabile di processo.

Pietrasanta, 28.1.2019

Il responsabile

Ufficio Reclami