



BANCA VERSILIA
LUNIGIANA
E GARFAGNANA



Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami anno 2019

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.

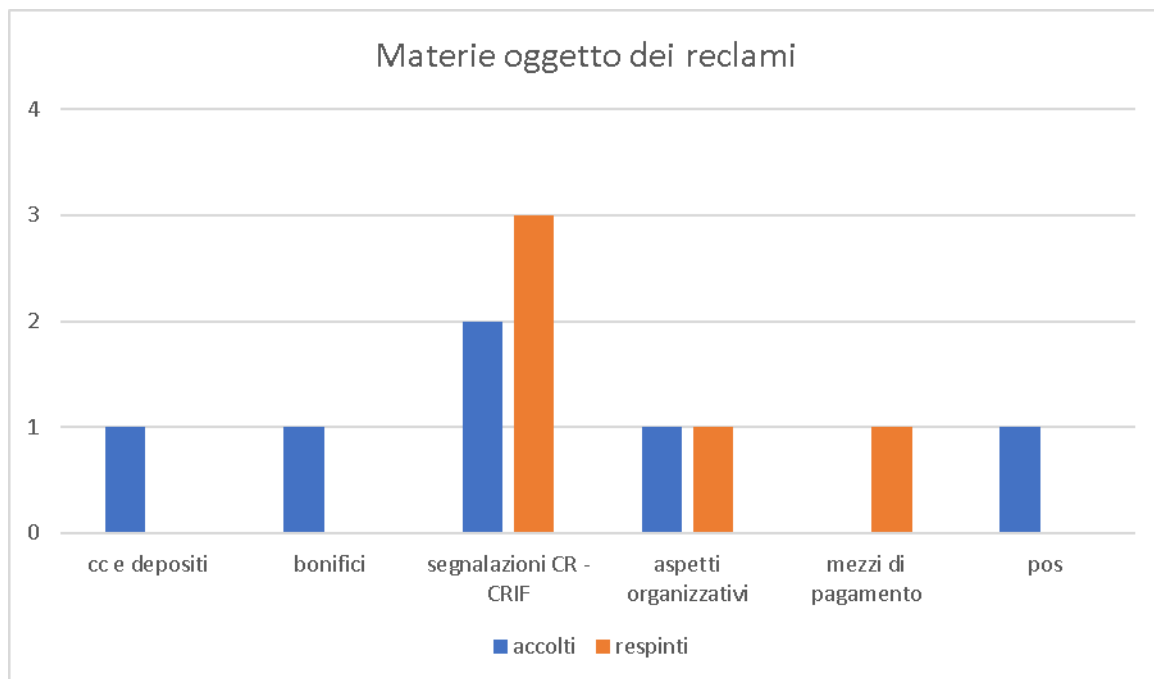
Qualora, nonostante l'impegno profuso da parte di tutta la struttura della Banca, i clienti ritenessero di non aver avuto un servizio corrispondente alle attese, possono inoltrare un reclamo all'Ufficio Reclami.

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 2019 sono pervenuti all'ufficio preposto n° 11 reclami come riassunto nella tabella sottostante:

Reclami complessivi ricevuti nell'anno 2019	
Numero complessivo di reclami ricevuti	Numero complessivo di reclami composti
11	11
di cui Relativi a prestazione di servizi di investimento	di cui Relativi a prestazione di servizi di investimento
0	0

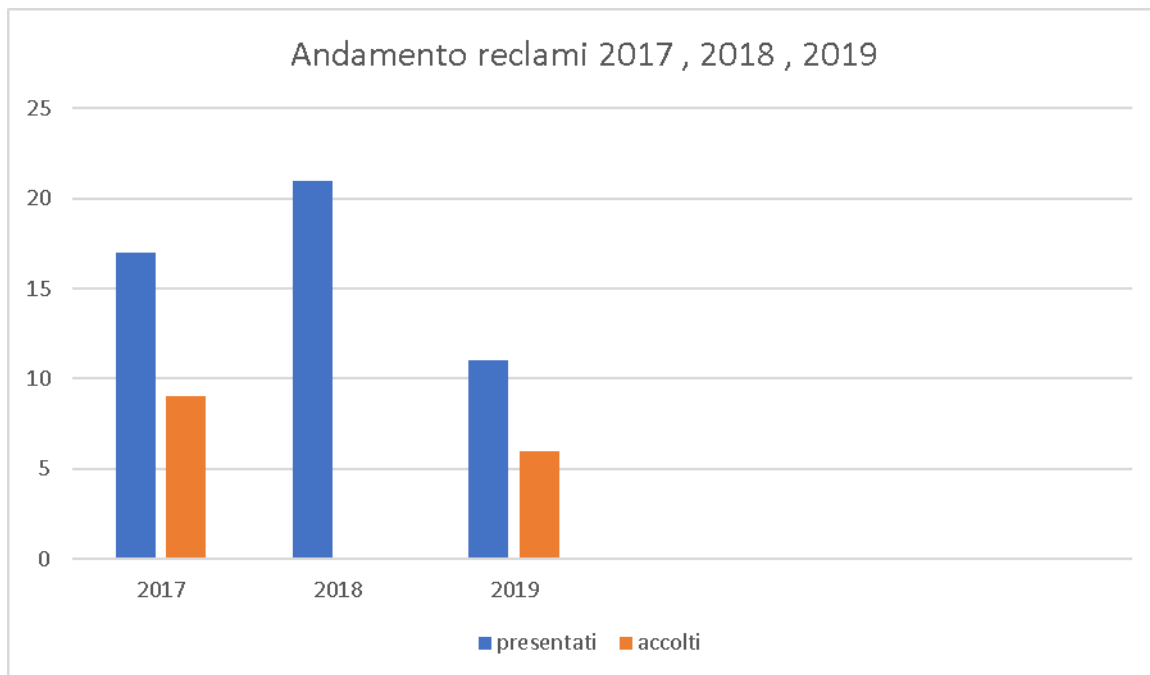
Quanto alla tipologia dei reclami trattati dall'ufficio nel 2019, si evidenzia che i reclami pervenuti nel corso dell'anno hanno ad oggetto problematiche eterogenee ma vertono in prevalenza sulle segnalazioni Cr e CRIF, come da grafico che segue.



Dalle evidenze emerge che nel corso del 2019 sono stati definiti 11 reclami su 11 reclami pervenuti all'Ufficio Reclami nei termini di legge.

In riferimento all'esito degli 11 reclami complessivamente trattati dall'ufficio nel 2019, si evince che sono stati accolti totalmente o parzialmente n°6 reclami.

Nel corso del 2019 i reclami complessivi pervenuti alla Banca sono in termini numerici inferiori ai 2 anni precedenti: nel 2017 i reclami erano stati infatti 18 (di cui 1 per prestazione servizi di investimento) e nel 2018, 22 (di cui 1 per prestazione servizi di investimento).

Andamento reclami anni 2017, 2018 e 2019 (Presentati/Accolti)

I reclami per servizi bancari e finanziari hanno avuto il seguente andamento: 17 reclami nell'anno 2017, 21 nell'anno 2018 e 11 nell'anno 2019.

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; nessuno nell'anno 2019.

Non sono pervenuti reclami inerenti l'intermediazione assicurativa, risulta tuttavia compilato il prospetto statistivo IVASS anno 2019.

Nel corso del 2019 sono stati presentati tre ricorsi all'ABF, di cui due respinti e uno accolto.

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, 6 febbraio 2020

Ufficio Reclami
Il responsabile