

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami anno 2020

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.

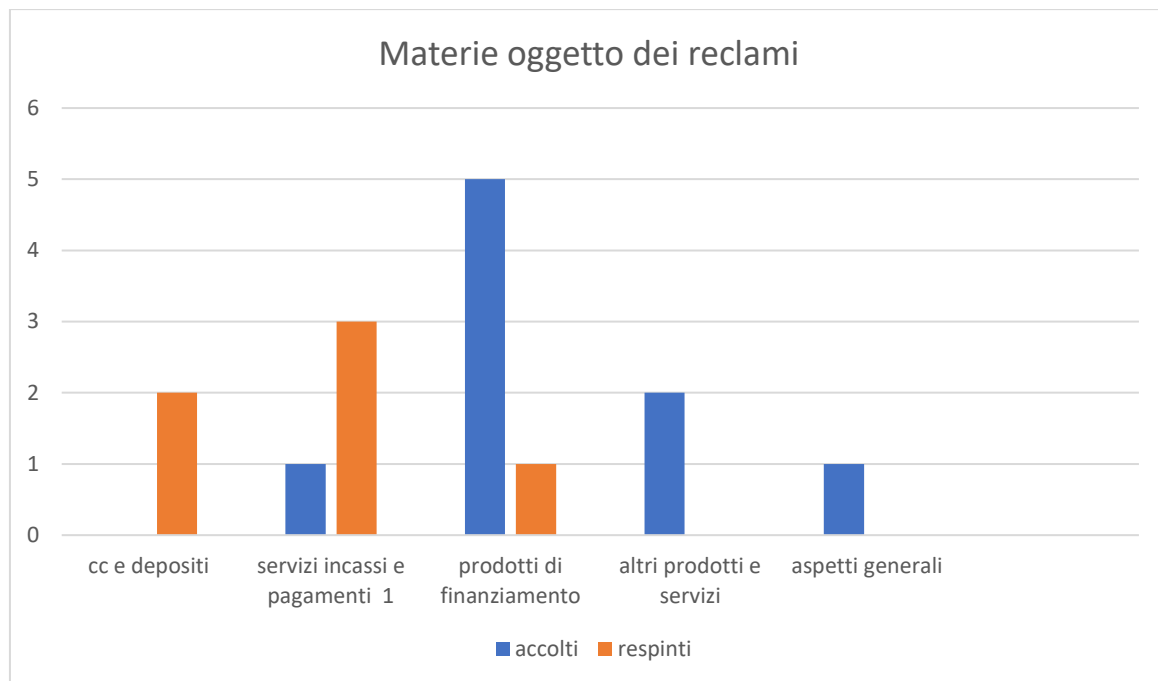
Qualora, nonostante l'impegno profuso da parte di tutta la struttura della Banca, i clienti ritenessero di non aver avuto un servizio corrispondente alle attese, possono inoltrare un reclamo all'Ufficio Reclami.

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 2020 sono pervenuti all'ufficio preposto n° 15 reclami come riassunto nella tabella sottostante:

Reclami complessivi ricevuti nell'anno 2020	
Numero complessivo di reclami ricevuti	Numero complessivo di reclami composti
15	15
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 2020, si evidenzia che i reclami pervenuti nel corso dell'anno hanno ad oggetto problematiche eterogenee ma vertono in prevalenza sui prodotti di finanziamento, come da grafico che segue.

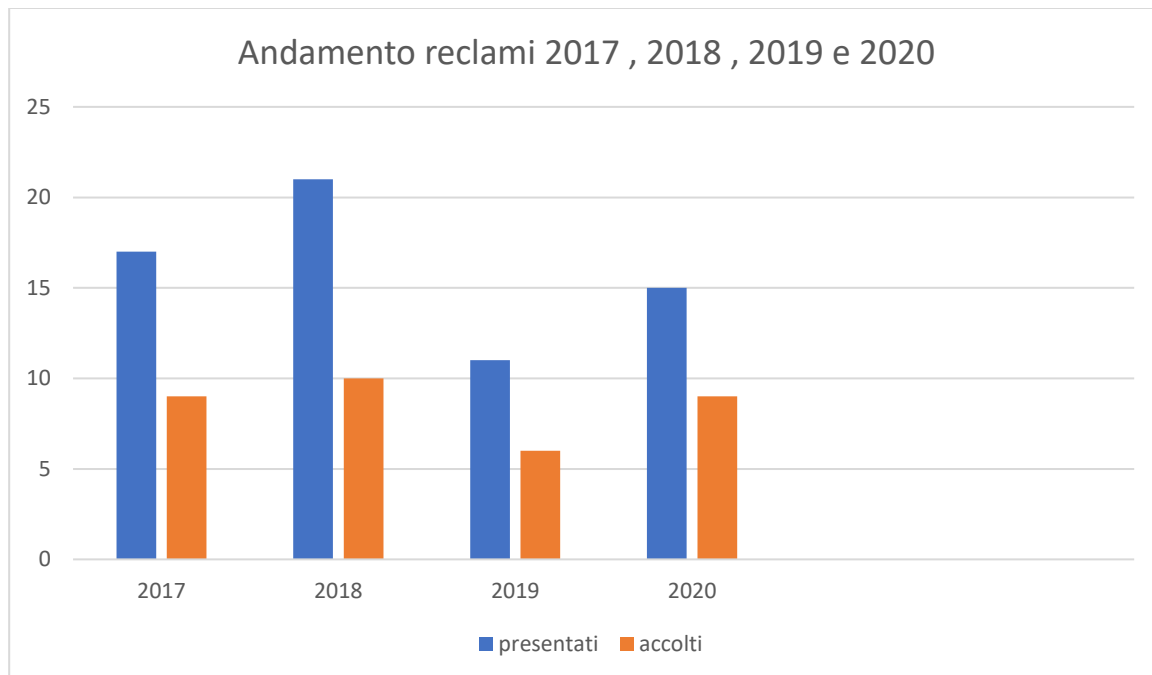


Dalle evidenze emerge che nel corso del 2020 sono stati definiti 15 reclami su 15 reclami pervenuti all'Ufficio Reclami (il reclamo pervenuto nella seconda metà del mese di dicembre è stato definito nel 2021 ed è già stato conteggiato in questa relazione).

In riferimento all'esito degli 15 reclami complessivamente trattati dall'ufficio nel 2020, si evince che sono stati accolti totalmente o parzialmente n°9 reclami.

Nel corso del 2020 i reclami complessivi pervenuti alla Banca sono in termini numerici superiori a quelli del 2019 (anno nel quale i reclami erano stati 11) e leggermente inferiori a quelli del 2017 (n.18 reclami di cui 1 per prestazione servizi di investimento) e del 2018 (n.22 reclami di cui 1 per prestazione servizi di investimento).

Andamento reclami anni 2017, 2018, 2019 e 2020 (Presentati/Accolti)



I reclami per servizi bancari e finanziari hanno avuto il seguente andamento: 17 reclami nell'anno 2017, 21 nell'anno 2018 , 11 nell'anno 2019 e 15 nell'anno 2020.

I reclami relativi a servizi di prestazioni di investimento, hanno avuto il seguente andamento: 1 reclamo nell'anno 2017 e 1 reclamo nell'anno 2018; nessuno nell'anno 2019, nessuno nell'anno 2020.

Non sono pervenuti reclami inerenti l'intermediazione assicurativa, risulta tuttavia compilato il prospetto statistico IVASS anno 2020.

Nel corso del 2020 è stato presentato un ricorso all'ABF, che è stato respinto.

Pietrasanta, 22 febbraio 2021

Ufficio Reclami
Il responsabile
(P.Giorgi)