



TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI

(Provvedimento del Governatore della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 pubblicato sulla G.U. nr. 210 del 10 settembre 2009 – Suppl. Ord. N. 170)

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2018

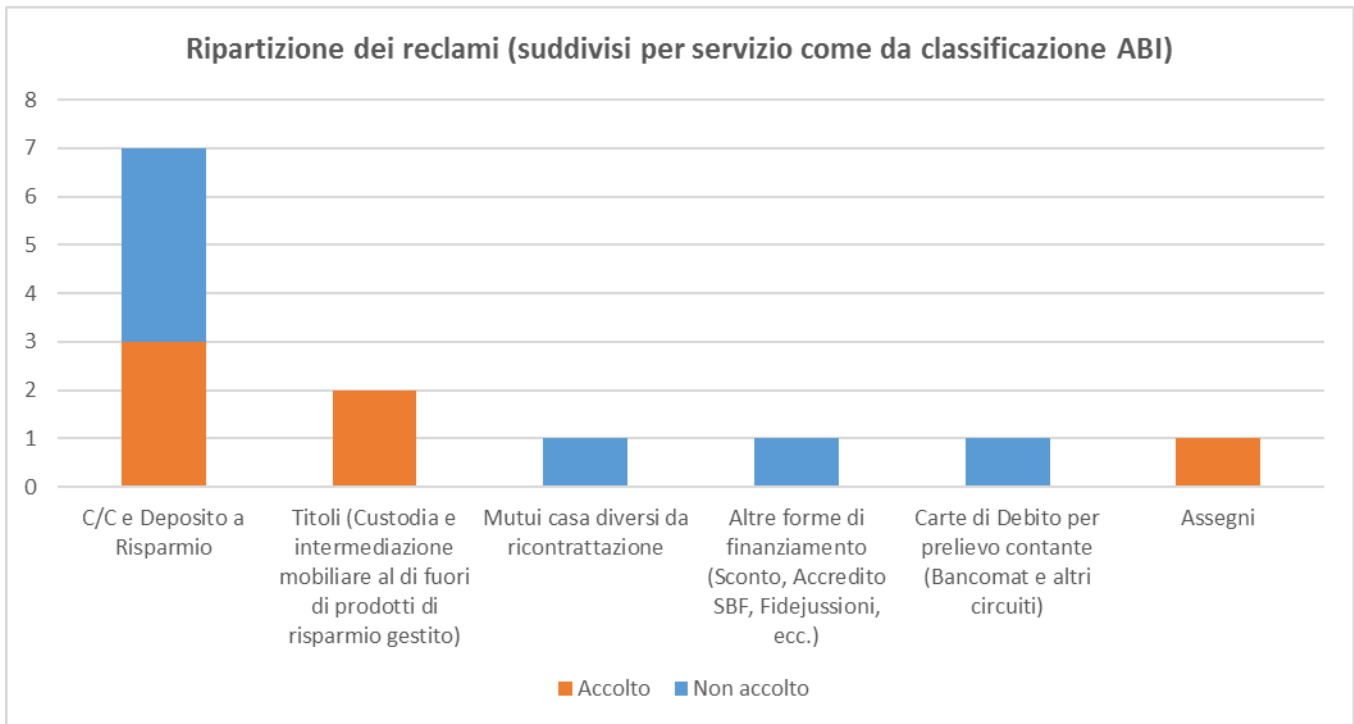
Le disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" prevedono che annualmente venga redatto e reso pubblico un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami relativi al comparto delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari.

Il tema dei reclami riveste presso il Banco di Lucca e del Tirreno una significativa rilevanza, non solo in funzione delle citate disposizioni, ma anche perché i reclami consentono di individuare le aree suscettibili di miglioramento della qualità del servizio offerto, rappresentando, così, un'opportunità per presidiare relazioni soddisfacenti con la Clientela, contenendo al contempo eventuali rischi reputazionali e legali e concorrendo a monitorare il livello di soddisfazione della Clientela.

Nel corso del 2018, il Banco di Lucca e del Tirreno ha registrato n. 13 reclami provenienti dalla Clientela (20 nel 2017), dettagliati negli schemi di seguito riportati, conformi alla classificazione dei reclami redatta da Abi (Associazione Bancaria Italiana). L'area maggiormente rappresentata è quella dei Conti Correnti con 7 reclami. La Banca si è organizzata in modo da garantire ai clienti risposte sollecite ed esaustive; è stato dato riscontro a tutti i reclami pervenuti registrando un tempo medio di risposta pari a 15 giorni.

RECLAMI SUDDIVISI PER SERVIZIO E CAUSALE COME DA CLASSIFICAZIONE ABI		
SERVIZIO ABI	CAUSALE ABI	Totale
C/C e Deposito a Risparmio	Applicazione delle Condizioni	3
	Esecuzione Operazioni	2
	Comunicazioni e Informazioni al Cliente	1
	Merito di Credito o simili	1
C/C e Deposito a Risparmio Totale		7
Titoli (Custodia e intermediazione mobiliare al di fuori di prodotti di risparmio gestito)	Esecuzione Operazioni	2
Titoli (Custodia e intermediazione mobiliare al di fuori di prodotti di risparmio gestito) Totale		2
Mutui casa diversi da ricontrattazione	Merito di Credito o simili	1
Mutui casa diversi da ricontrattazione Totale		1
Altre forme di finanziamento (Sconto, Accredito SBF, Fidejussioni, ecc.)	Merito di Credito o simili	1
Altre forme di finanziamento (Sconto, Accredito SBF, Fidejussioni, ecc.) Totale		1
Carte di Debito per prelievo contante (Bancomat e altri circuiti)	Frodi e Smarrimenti	1
Carte di Debito per prelievo contante (Bancomat e altri circuiti) Totale		1
Assegni	Esecuzione Operazioni	1
Assegni Totale		1
Totale complessivo		13

RECLAMI SUDDIVISI PER SERVIZIO COME DA CLASSIFICAZIONE ABI E ESITO			
SERVIZIO ABI	Accolto	Non accolto	Totale
C/C e Deposito a Risparmio	3	4	7
Titoli (Custodia e intermediazione mobiliare al di fuori di prodotti di risparmio gestito)	2		2
Mutui casa diversi da ricontrattazione		1	1
Altre forme di finanziamento (Sconto, Accredito SBF, Fidejussioni, ecc.)		1	1
Carte di Debito per prelievo contante (Bancomat e altri circuiti)		1	1
Assegni	1		1
Totale complessivo	6	7	13



Si segnala che durante l'anno 2018 non sono pervenuti ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) o ad altri sistemi di risoluzione stragiudiziale.

Nel periodo in esame è pervenuta n. 1 richiesta di mediazione.

Si coglie l'occasione per ricordare che sul sito internet del Banco di Lucca e del Tirreno, nella sezione "Contatti e Reclami" (link: <http://www.bancodilucca.it/ita/Link/Contatti-e-reclami>) è presente ogni informazione utile sulle modalità a disposizione della Clientela per la presentazione di reclami al Banco di Lucca e del Tirreno e sulle diverse procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

Lucca, 16 aprile 2019