

## Rendiconto reclami

La relazione con il cliente riveste per la Banca una grande rilevanza e in tale contesto una efficace ed efficiente gestione dei reclami è vista come un'opportunità per mantenere una soddisfacente relazione con il cliente stesso. A tal fine la Banca si è dotata di apposite procedure interne. Nel sito internet della banca è pubblicata una specifica e dettagliata informativa circa le modalità di presentazione e gestione dei reclami e sul funzionamento degli organismi di composizione amichevole delle controversie a cui si rimanda integralmente. Banca della Marca Credito Cooperativo soc. coop. in conformità a quanto previsto dalle Disposizioni della Banca d'Italia in tema di Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari (sez. XI paragrafo 3 – Reclami) rende la seguente sintetica informativa, relativa all'anno 2024.

Situazione complessiva dei reclami ricevuti	numero
<b>Natura del reclamo</b>	Dal 01/01/2024 al 31/12/2024
Reclami relativi a questioni non quantificabili (non inerenti a controversie di tipo economico)	28
Reclami di natura economica:	
Reclami fino a € 50.000	32
Reclami tra € 50.000 e € 100.000	0
Reclami oltre € 100.000	3
<b>Tipologia di Clientela che ha presentato il reclamo</b>	
Clientela privata (consumatori)	43
Clientela intermedia (small business, artigiani, professionisti, commercianti, scuole, associazioni e società di persone)	11
Altri (es. ASL, Aziende Municipalizzate, Società di capitali, altre imprese...)	9
<b>Tipologia di prodotto/servizio oggetto del reclamo</b>	
Conto corrente e deposito a risparmio	13
Prodotti di investimento	7
Prodotti di finanziamento	19
Servizi di incasso e pagamento	10
Polizze assicurative	3
Altri prodotti e servizi	9
Aspetti generali	2
Prodotti derivati	0
<b>Motivo del reclamo</b>	
Condizioni	6
Applicazione delle condizioni	1
Esecuzione delle operazioni	17
Disfunzioni apparecchiature quali ATM e POS	2
Aspetti organizzativi	5
Personale	1
Comunicazioni / informazioni al Cliente	9
Frodi / smarrimenti	2
Merito di credito o simili	3
Altro	17
<b>Totale reclami pervenuti nel periodo di riferimento</b>	<b>63</b>
Di cui numero reclami legati a canali distributivi telematici	4
Reclami ritenuti Fondati	11
Reclami ritenuti Infondati	51
<b>Totale reclami risolti nel periodo di riferimento</b>	<b>62</b>
<b>Pronunce dell'ABF e dell'Autorità Giudiziaria che hanno definito in senso favorevole ai clienti questioni oggetto di precedente reclamo, ritenuto infondato</b>	Dal 01/01/2024 al 31/12/2024
Numero Reclami	1