

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. n° 210 del 10/09/2009 – Suppl. Ord. n. 170 – e successive modificazioni)

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2020

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.

Ai sensi della disciplina sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari, si riporta il rendiconto dei reclami pervenuti alla Banca della Marca, da parte della Clientela, in merito ai prodotti e servizi offerti, nel periodo 1° gennaio 2020 – 31 dicembre 2020.

Al riguardo, si precisa che il presente rendiconto attiene esclusivamente ai prodotti e alle attività di natura bancaria e finanziaria svolta dalla Banca. Per le altre tipologie di operazioni o servizi offerte alla clientela (es. di natura assicurativa o di investimento), la Banca osserva le disposizioni dettate dalla rispettiva normativa di riferimento.

Nel corso del 2020 sono stati registrati dalla Banca n. 89 reclami attinenti ai prodotti e alle attività di natura bancaria e finanziaria svolta dalla Banca. Le relative tipologie sono riassunte nella seguente tabella riportante anche una suddivisione degli stessi a seconda della fascia di clientela interessata:

RIEPILOGO DEL NUMERO DI RECLAMI PERVENUTI SUDDIVISO PER TIPOLOGIA DI SOGGETTO CHE HA SPORTO IL RECLAMO

Altre forme di finanziamento	Clienti al Dettaglio	1
	Altri clienti	3
	TOTALE	4
Altro	Clienti al Dettaglio	19
	TOTALE	19
Aperture di credito	Clienti al Dettaglio	2
	Altri clienti	2
	TOTALE	4
Conti correnti	Clienti al Dettaglio	24
	TOTALE	24
Finanziamenti CCD	Clienti al Dettaglio	4
	TOTALE	4
Mutui	Clienti al Dettaglio	21
	TOTALE	21
Servizi di pagamento non regolati in conto corrente	Clienti al Dettaglio	4
	TOTALE	4
Servizi di pagamento regolati in conto corrente	Altri clienti	1
	Clienti al Dettaglio	8
	TOTALE	9
Totale complessivo reclami pervenuti		89

RIEPILOGO DEL NUMERO DI RECLAMI PERVENUTI SUDDIVISO PER TIPOLOGIA DI RECLAMO

Altro	Altro	14
	Applicazione condizioni	1
	aspetti organizzativi	4
	TOTALE	19
Aperture di credito	applicazione delle condizioni	2
	Aspetti organizzativi	1
	Altro	1
	TOTALE	4
Conti correnti	Altro	12
	applicazione delle condizioni	5
	esecuzione operazioni	4
	aspetti organizzativi	2
	comunicazione e informazioni al cliente	1
	TOTALE	24
Finanziamenti CCD	Altro	3
	Comunicazione e informazioni al cliente	1
	TOTALE	4
Altre forme di finanziamento	Altro	3
	Aspetti organizzativi	1
	TOTALE	4
Mutui	Altro	13
	applicazione delle condizioni	5
	comunicazione e informazioni al cliente	1
	aspetti organizzativi	2
	TOTALE	21
Servizi di pagamento non regolati in conto corrente	Esecuzione operazioni	2
	comunicazione e informazioni al cliente	1
	altro	1
	TOTALE	4
Servizi di pagamento regolati in conto corrente	applicazione delle condizioni	2
	esecuzione operazioni	7
	TOTALE	9
Totale complessivo reclami pervenuti		89

ESITO RECLAMO

Accolto	4
Accolto parzialmente	11
Non accolto	74
TOTALE	89

Con riferimento alla data del 31/12/2020, sul totale di 89 reclami pervenuti in corso d'anno, n. 85 reclami devono ritenersi composti, mentre n. 4 reclami risultavano ancora in fase di istruttoria e sono stati composti entro i termini.

Rendiconto reclami

Alla data del 31/12/2020, alla Banca non è pervenuta alcuna segnalazione da parte dei Prefetti in relazione a eventuali istanze di clienti a norma dell'art. 27-bis, comma 1 quinquies del D.L. n. 01/2012 come convertito dalla Legge n. 27/2012 e integrato dal D.L. n. 29/2012, convertito dalla Legge n. 62/2012.

