

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2021

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 2021 – 31 dicembre 2021.

Nel corso del 2021 sono stati registrati dalla Banca 225 reclami.

La tipologia dei reclami può essere così suddivisa: 217 reclami in materia di servizi bancari; 5 reclami in materia di servizi di investimento e 3 reclami in materia di servizi assicurativi. Le relative tipologie sono riassunte nella seguente tabella:

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

Reclami su servizi di investimento	NUMERO	PERCENTUALE su 225 reclami
TOTALE	5	2,22

Reclami su servizi di assicurativi	NUMERO	PERCENTUALE su 225 reclami
TOTALE	3	1,33

Reclami su altri servizi prestati dalla banca	NUMERO	PERCENTUALE su 225 reclami
<i>Servizi di pagamento</i>	27	12
<i>Rapporti diversi</i>	190	84,44
TOTALE	217	96,44

Esito*	NUMERO	PERCENTUALE
<i>Respinti</i>	117	53,18
<i>Accolti</i>	70	31,82
<i>Parzialmente accolti</i>	33	15
TOTALE*	220	100

*Il dato relativo all'esito dei reclami si riferisce ai reclami chiusi nel corso dell'anno oggetto del rendiconto. Con riferimento alla data del 31/12/2021 sul totale di 225 reclami pervenuti in corso d'anno, n. 220 reclami devono ritenersi composti, mentre n. 5 reclami risultavano ancora in fase di istruttoria e sono stati composti entro i termini.

Tra i reclami considerati respinti vengono compresi i tre reclami in materia assicurativa che sono stati trasmessi alle relative compagnie assicuratrici.

Tipologia clientela	NUMERO	PERCENTUALE
<i>Privato – persona fisica</i>	132	58,67
<i>Altro</i>	93	41,33
TOTALE	225	100

Rendiconto reclami

Alla data del 31/12/2021, 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.

