

## Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2022

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 2022 – 31 dicembre 2022.

Nel corso del 2022 sono stati registrati dalla Banca 65 (sessantacinque) reclami.

La tipologia dei reclami può essere così suddivisa: 59 reclami in materia di servizi bancari; 6 reclami in materia di servizi di investimento e nessun reclamo 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 65 reclami
<b>TOTALE</b>	<b>6</b>	<b>9,2</b>

Reclami su servizi di assicurativi	NUMERO	PERCENTUALE su 65 reclami
<b>TOTALE</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Reclami su altri servizi prestati dalla banca	NUMERO	PERCENTUALE su 65 reclami
<i>Servizi di pagamento</i>	<b>12</b>	<b>18,5</b>
<i>Rapporti diversi</i>	<b>47</b>	<b>72,3</b>
<b>TOTALE</b>	<b>59</b>	<b>90,7</b>

Esito*	NUMERO	PERCENTUALE
<i>Respinti</i>	<b>50</b>	<b>76,92</b>
<i>Accolti</i>	<b>8</b>	<b>12,31</b>
<i>Parzialmente accolti</i>	<b>7</b>	<b>10,77</b>
<b>TOTALE*</b>	<b>65</b>	<b>100</b>

\*Il dato relativo all'esito dei reclami si riferisce a tutti i reclami ricevuti nel corso dell'anno oggetto del rendiconto ancorché quelli pervenuti a fine anno risultino composti nel corso del 2023.

Tipologia clientela	NUMERO	PERCENTUALE
<i>Privato – persona fisica</i>	41	63,08
<i>Altro</i>	24	36,92
<b>TOTALE</b>	<b>65</b>	<b>100</b>

## Rendiconto reclami

Alla data del 31/12/2022, 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.