

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 2025.

Situazione complessiva dei reclami ricevuti	Numero
Natura del reclamo	Dal 01/01/2025 al 31/12/2025
Reclami relativi a questioni non quantificabili (non inerenti a controversie di tipo economico)	7
Reclami di natura economica:	
Reclami fino a € 50.000	16
Reclami tra € 50.000 e € 100.000	0
Reclami oltre € 100.000	0
Tipologia di Clientela che ha presentato il reclamo	
Clientela privata (consumatori)	13
Clientela intermedia (small business, artigiani, professionisti, commercianti, scuole, associazioni e società di persone)	6
Altri (es. ASL, Aziende Municipalizzate, Società di capitali, altre imprese...)	4
Tipologia di prodotto/servizio oggetto del reclamo	
Conto corrente e deposito a risparmio	2
Prodotti di investimento	2
Prodotti di finanziamento	5
Servizi di incasso e pagamento	4
Polizze assicurative	1
Altri prodotti e servizi	5
Aspetti generali	4
Prodotti derivati	0
Motivo del reclamo	
Condizioni	3
Applicazione delle condizioni	0
Esecuzione delle operazioni	3
Disfunzioni apparecchiature quali ATM e POS	0
Aspetti organizzativi	0
Personale	1
Comunicazioni / informazioni al Cliente	3
Frodi / smarrimenti	4
Merito di credito o simili	1
Altro	8
Totale reclami pervenuti nel periodo di riferimento	23
Di cui numero reclami legati a canali distributivi telematici	3
Reclami ritenuti Fondati	5
Reclami ritenuti Infondati	18
Totale reclami risolti nel periodo di riferimento	23
Pronunce dell'ABF e dell'Autorità Giudiziaria che hanno definito in senso favorevole ai clienti questioni oggetto di precedente reclamo, ritenuto infondato	Dal 01/01/2025 al 31/12/2025
Numero Reclami	0