

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 2019

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 2019 – 31 dicembre 2019.

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 2019 sono stati registrati dalla Banca n. 61 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

Altro	Clienti al Dettaglio	19
	TOTALE	19
Aperture di credito	Clienti al Dettaglio	3
	TOTALE	3
Conti correnti	Altri clienti	1
	Clienti al Dettaglio	19
	TOTALE	20
Finanziamenti CCD	Consumatori	2
	TOTALE	2
Finanziamenti MCD	Consumatori	1
	TOTALE	1
Mutui	Clienti al Dettaglio	2
	TOTALE	2
Servizi di pagamento non regolati in conto corrente	Clienti al Dettaglio	2
	TOTALE	2
Servizi di pagamento regolati in conto corrente	Altri clienti	1
	Clienti al Dettaglio	11
	TOTALE	12
Totale complessivo reclami pervenuti		61

RIEPILOGO DEL NUMERO DI RECLAMI PERVENUTI SUDDIVISO PER TIPOLOGIA DI L RECLAMO

Altro	altro	12
	esecuzione operazioni	1
	comunicazione e informazioni al cliente	3
	aspetti organizzativi	3
	TOTALE	19
Aperture di credito	altro	1
	applicazione delle condizioni	1
	esecuzione operazioni	1
	TOTALE	3
Conti correnti	altro	3
	applicazione delle condizioni	10
	esecuzione operazioni	5
	comunicazione e informazioni al cliente	2
	TOTALE	20
Finanziamenti CCD	applicazione delle condizioni	2
	TOTALE	2
Finanziamenti MCD	altro	1
	TOTALE	1
Mutui	applicazione delle condizioni	2
	TOTALE	2
Servizi di pagamento non regolati in conto corrente	applicazione delle condizioni	1
	TOTALE	1
Servizi di pagamento non regolati in conto corrente	comunicazione e informazioni al cliente	1
	TOTALE	2
	TOTALE	2
Servizi di pagamento regolati in conto corrente	altro	1
	applicazione delle condizioni	2
	esecuzione operazioni	9
	TOTALE	12
Totale complessivo reclami pervenuti		61

ESITO RECLAMO

Accolto	8
Accolto parzialmente	4
Rigettato	49
TOTALE	61

Con riferimento alla data del 31/12/2019, sul totale dei 61 reclami pervenuti in corso d'anno, n. 59 reclami devono ritenersi composti, mentre n. 2 reclami risultavano ancora in fase di istruttoria e sono stati composti entro i termini.

Rendiconto reclami

Alla data del 31/12/2019, 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.