

TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI BANCARIE 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. 2010 del 10/09/2009 – supp. Ord. N. 170)

**RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2024
DELLA BANCA DI ANCONA E FALCONARA MARITTIMA CREDITO COOPERATIVO**

SITUAZIONE COMPLESSIVA DEI RECLAMI RICEVUTI	8
NATURA DEL RECLAMO	2024
RECLAMI RELATIVI A QUESTIONI NON QUANTIFICABILI (NON INERENTI A CONTROVERSIE DI TIPO ECONOMICO)	1
RECLAMI DI NATURA ECONOMICA:	
✓ RECLAMI FINO A € 50.000	5
✓ RECLAMI TRA € 50.000 E € 100.000	1
✓ RECLAMI OLTRE € 100.000	1
TIPOLOGIA DI CLIENTELA CHE HA PRESENTATO IL RECLAMO	
✓ CLIENTELA PRIVATA (CONSUMATORI)	5
✓ CLIENTELA INTERMEDIA (SMALL BUSINESS, ARTIGIANI, PROFESSIONISTI, COMMERCianti, SCUOLE, ASSOCIAZIONI E SOCIETÀ DI PERSONE)	2
✓ ALTRI (ES. ASL, AZIENDE MUNICIPALIZZATE, SOCIETÀ DI CAPITALI, ALTRE IMPRESE...)	1
TIPOLOGIA DI PRODOTTO/SERVIZIO OGGETTO DEL RECLAMO	
✓ CONTO CORRENTE E DEPOSITO A RISPARMIO	1
✓ PRODOTTI DI INVESTIMENTO	0
✓ PRODOTTI DI FINANZIAMENTO	1
✓ SERVIZI DI INCASSO E PAGAMENTO	3
✓ POLIZZE ASSICURATIVE	1
✓ ALTRI PRODOTTI E SERVIZI	1
✓ ASPETTI GENERALI	1
✓ PRODOTTI DERIVATI	0

MOTIVO DEL RECLAMO	
✓ CONDIZIONI	2
✓ APPLICAZIONE DELLE CONDIZIONI	1
✓ ESECUZIONE DELLE OPERAZIONI	3
✓ DISFUNZIONI APPARECCHIATURE QUALI ATM E POS	0
✓ ASPETTI ORGANIZZATIVI	0
✓ PERSONALE	0
✓ COMUNICAZIONI /INFORMAZIONI AL CLIENTE	1
✓ FRODI/SMARRIMENTI	0
✓ MERITO DI CREDITO O SIMILI	0
✓ ALTRO ¹	1
TOTALE RECLAMI PERVENUTI NEL PERIODO DI RIFERIMENTO	8
✓ DI CUI NUMERO RECLAMI LEGATI A CANALI DISTRIBUTIVI TELEMATICI	0
✓ RECLAMI RITENUTI FONDATI	2
✓ RECLAMI RITENUTI INFONDATI	6
TOTALE RECLAMI RISOLTI NEL PERIODO DI RIFERIMENTO	8

PRONUNCE DELL'ABF E DELL'AUTORITÀ GIUDIZIARIA CHE HANNO DEFINITO IN SENSO FAVOREVOLE AI CLIENTI QUESTIONI OGGETTO DI PRECEDENTE RECLAMO, RITENUTO INFONDATO	NUMERO
	2024
RICORSI ALL'ABF/ALL'AUTORITÀ GIUDIZIARIA	
✓ DI CUI OGGETTO DI CONCILIAZIONE DIRETTA FRA BANCA E RICORRENTE	0
✓ DI CUI RESPINTI	0
✓ DI CUI ANCORA IN ATTESA DI PRONUNCIA	1

¹ Ad esempio, reclami legati a *privacy*, mancata compilazione del questionario MiFid o altre problematiche connesse alla profilatura MiFid, malfunzionamento del sito della banca, successioni (lungaggine, costi delle dichiarazioni, ritardi nell'esecuzione), promesse non mantenute e/o aspettative indotte, vendita non adeguata/non appropriata, motivazioni non citate tra le precedenti.