

**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 2025
DELLA BANCA DI ANCONA E FALCONARA MARITTIMA CREDITO COOPERATIVO**

Situazione complessiva dei reclami ricevuti	Numero
Natura del reclamo	2025
Reclami relativi a questioni non quantificabili (non inerenti a controversie di tipo economico)	3
Reclami di natura economica:	
Reclami fino a € 50.000	9
Reclami tra € 50.000 e € 100.000	0
Reclami oltre € 100.000	0
Tipologia di Clientela che ha presentato il reclamo	
Clientela privata (consumatori)	7
Clientela intermedia (small business, artigiani, professionisti, commercianti, scuole, associazioni e società di persone)	4
Altri (es. ASL, Aziende Municipalizzate, Società di capitali, altre imprese...)	1
Tipologia di prodotto/servizio oggetto del reclamo	
Conto corrente e deposito a risparmio	2
Prodotti di investimento	0
Prodotti di finanziamento	2
Servizi di incasso e pagamento	2
Polizze assicurative	0
Altri prodotti e servizi	2
Aspetti generali	4
Prodotti derivati	0
Motivo del reclamo	
Condizioni	1
Applicazione delle condizioni	2
Esecuzione delle operazioni	2
Disfunzioni apparecchiature quali ATM e POS	0
Aspetti organizzativi	0
Personale	0
Comunicazioni / informazioni al Cliente	0
Frodi / smarrimenti	2
Merito di credito o simili	1
Altro	4
Totale reclami pervenuti nel periodo di riferimento	12
Di cui numero reclami legati a canali distributivi telematici	0
Reclami ritenuti Fondati	3

Reclami ritenuti Infondati	9
Totale reclami risolti nel periodo di riferimento	12

Pronunce dell'ABF e dell'Autorità Giudiziaria che hanno definito in senso favorevole ai clienti questioni oggetto di precedente reclamo, ritenuto infondato	2025
Numero Reclami	0