

Publicazione annuale del Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami dal 01/01/2025 al 31/12/2025

Confidicoop Marche, da sempre attenta alle esigenze della propria clientela, riserva la massima cura alla gestione dei reclami, al fine di preservare un rapporto corretto e trasparente con i clienti, per prevenire l'insorgere di controversie e risolvere, già in questa fase preliminare, le situazioni di loro potenziale insoddisfazione. I reclami, come le semplici lamentele, sono una preziosa fonte di informazione per migliorare la qualità del servizio erogato.

L'Ufficio Reclami persegue l'obiettivo di svolgere un'effettiva e soddisfacente interlocuzione con la clientela, volta a consentire il chiarimento delle rispettive posizioni e a favorire una composizione bonaria dei possibili contrasti.

In linea con la normativa sulla trasparenza e con i principi guida adottati dal Confidi vengono messi a disposizione dei clienti, e dei non clienti, tutti i possibili canali di comunicazione affinché il reclamante possa presentare le proprie contestazioni.

Il presente Rendiconto viene redatto annualmente in ottemperanza alle **Disposizioni di Vigilanza della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e successive modifiche** riguardanti la *“Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti”*. Conformemente a quanto previsto dalla normativa Banca d'Italia in materia di Trasparenza, si riporta, qui di seguito, uno schema sintetico dell'attività di gestione dei reclami pervenuti nel corso dell'esercizio 2025.

Nr. Reclami	Tipologia	Motivo	Nr. Reclami Chiusi	Dettaglio gestione reclami
1	Credito diretto	Errore calcolo quota interessi finanziamento	1	1 non accolto
1	Credito diretto	Richiesta cancellazione fidejussione, prestata dal Legale rappresentate p.t. in fase di erogazione di finanziamento	1	1 non accolto
3	Credito diretto	Richiesta cancellazione segnalazione Crif	3	2 non accolti 1 parzialmente accolto

Nr. Reclami	Tipologia	Motivo	Nr. Reclami Chiusi	Dettaglio gestione reclami
1	Credito diretto	Richiesta estinzione anticipata parziale invece della totale per evitare la penale (3%)	1	1 non accolto
1	Garanzia mutualistica	Errata segnalazione in Centrale Rischi relativa ad una garanzia non concessa dal Confidi	1	1 accolto
1	Garanzia mutualistica	Richiesta moratoria e lamentela su applicazione commissioni	1	1 non accolto
1	Garanzia mutualistica	Tempistica di liquidazione delle quote sociali	1	1 accolto

Si precisa che alla data del 31/12/2025 non è stato intrapreso nessun ricorso di mediazione presso l'Arbitro Bancario e Finanziario.