

**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)

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2018

Ai sensi della disciplina sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari, si riporta il rendiconto dei reclami pervenuti alla Banca Popolare del Mediterraneo da parte della clientela, in merito ai prodotti e servizi offerti per il periodo 1° gennaio 2018 - 31 dicembre 2018.

Nel corso dell'anno 2017 la Banca ha registrato complessivamente n. 15 reclami provenienti dalla clientela, riassunte nella tabella riportata:

RECLAMI PER MACRO AREA	ANNO 2018
Conto corrente o deposito bancario	7
Strumento di pagamento (bancomat, carta di credito, bonifico..)	4
Servizi di investimento	0
Operazioni di finanziamento (mutui, affidamento..)	0
Altro	4
TOTALI	15

Le procedure di trattazione dei reclami adottate consentono, in tutti i casi, di fornire al cliente riscontro formale degli accertamenti svolti nei termini fissati dalla normativa, vale a dire in 30 giorni dal ricevimento dello stesso, fatta eccezione per le fattispecie relative alla prestazione dei servizi di investimento, per la cui risposta è rispettato il diverso termine di 90 giorni.

Nessuno dei reclami pervenuti è relativo alla prestazione dei servizi di investimento.

Il Cliente può presentare reclamo alla Banca scrivendo a:

Banca Popolare del Mediterraneo - Ufficio Reclami- Via A. Depretis n. 51- 80133 Napoli

Posta elettronica: reclami@bpmed.it

Fax: 081.5519455

L'ufficio Reclami provvederà a dare risposta al Cliente entro il termine massimo di 30 giorni a decorrere dalla data di ricezione del reclamo

Napoli, 18 aprile 2019

Banca Popolare del Mediterraneo