

## TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI

Le disposizioni della Banca d'Italia (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) prevedono che annualmente venga redatto e reso pubblico un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami relativi al comparto delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari.

La corretta gestione delle relazioni con la clientela presuppone, infatti, l'erogazione dei prodotti e servizi bancari, finanziari e/o d'investimento in conformità ai criteri di diligenza, correttezza e conformità alle previsioni normative, al fine di individuare aree di criticità della qualità del servizio, ristabilendo una relazione con il cliente anche al fine di contenere potenziali rischi reputazionali e legali.

### Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2021

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, in merito ai prodotti e servizi offerti per il periodo 1° gennaio 2021 - 31 dicembre 2021.

Nel corso dell'anno 2021 la Banca ha registrato complessivamente n. 8, (di cui n. 2 fondati e n. 1 reclamo ABF) riassunti nella tabella riportata:

RECLAMI PER MACRO AREA ANNO 2020	NUMERO RECLAMI
conto corrente o deposito bancario	
Strumento di pagamento (bancomat, carta di credito, bonifico.)	3
Servizi di investimento	2
Operazioni di finanziamento (mutui, affidamento..)	
Altro	3

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 60 giorni dal ricevimento dello stesso. Il termine di risposta è ridotto a 15 giorni lavorativi se il reclamo ha ad oggetto servizi di pagamento (bonifici, addebiti Sepa Direct Debit, addebiti su carte di debito e carte di credito)

Il Cliente può presentare reclamo alla Banca tramite raccomandata a/r al seguente indirizzo: Banca Popolare del Mediterraneo - Ufficio Reclami- Via A. Depretis n. 51- 80133 Napoli oppure tramite posta elettronica all'indirizzo: [reclami@bpmed.it](mailto:reclami@bpmed.it) o all'indirizzo di posta elettronica certificata [bpmed@pec.it](mailto:bpmed@pec.it).

Banca Popolare del Mediterraneo

*Ufficio Reclami*

#### Sede Legale e Direzione Generale

Via A. Depretis, 51  
80133 Napoli  
tel. +39 081.5521603 pbx  
fax +39 081.5516704

#### Web

[www.bpmed.it](http://www.bpmed.it)  
[info@bpmed.it](mailto:info@bpmed.it)  
[bpmed@pec.it](mailto:bpmed@pec.it)