

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 2019

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 2019 - 31 dicembre 2019.

Nel corso dell'anno 2019 la Banca ha registrato complessivamente n. 14 reclami, (di cui 5 fondati) riassunti nella tabella riportata:

RECLAMI PER MACRO AREA ANNO 2019	NUMERO RECLAMI
conto corrente o deposito bancario	3
Strumento di pagamento (bancomat, carta di credito, bonifico.)	1
Servizi di investimento	1
Operazioni di finanziamento (mutui, affidamento..)	2
Altro	7

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 60 giorni.

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 o all'indirizzo di posta elettronica certificata 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
info@bpmed.it
bpmed@pec.it