

## **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 2015**

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 2015 - 31 dicembre 2015.

Nel corso dell'anno 2015 la Banca ha registrato complessivamente n. 6 reclami provenienti dalla clientela, riassunte nella tabella riportata:

RECLAMI PER MACRO AREA COME DA CLASSIFICAZIONE ABI	ANNO 2015
c/c e depositi	5
Sistemi di incasso e pagamento	0
Servizi di investimento	0
Finanziamento e Mutui	0
Altro	1
<b>TOTALI</b>	<b>6</b>

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.

Alla data del 31.12.2015 tutti i reclami pervenuti sono stati risolti.

Nessun reclamo è ad oggi oggetto di ricorso agli organismi stragiudiziali di risoluzione delle controversie o all'Autorità Giudiziaria.

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](mailto: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. In caso di insoddisfazione, il cliente potrà ricorrere ai previsti sistemi di risoluzione stragiudiziale delle liti tra i clienti e le banche.

Le informazioni sulle diverse procedure di risoluzione delle controversie sono presenti sul sito internet della banca [www.bpmed.it](http://www.bpmed.it) alla sezione "reclami".