

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 2016

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 2016 - 31 dicembre 2016.

Nel corso dell'anno 2016 la Banca ha registrato complessivamente n. 8 reclami provenienti dalla clientela, riassunte nella tabella riportata:

RECLAMI PER MACRO AREA COME DA CLASSIFICAZIONE ABI	ANNO 2014
c/c e depositi	2
Sistemi di incasso e pagamento	0
Servizi di investimento	0
Finanziamento e Mutui	1
Altro	5
TOTALI	

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 31.12.2016 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

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 alla sezione "reclami".