

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

(Provvedimento del Governatore Banca d'Italia del 29 luglio 2009 pubblicato sulla G.U. nr. 210 del 10 settembre 2009 – Suppl. Ord. N. 170)

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2024

Le disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009, aggiornate con il provvedimento del 19 marzo 2019, riguardanti la *"Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti"*, prevedono che annualmente venga redatto e reso pubblico un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami.

Il tema dei reclami riveste per BdM Banca S.p.A. ("BdM Banca") una crescente rilevanza, non solo in virtù delle citate disposizioni ma anche perché i reclami possono costituire un elemento segnaletico delle aree di criticità della qualità del servizio, con effetti positivi sulla mitigazione dei rischi, oltre che rappresentare un'opportunità per ristabilire una relazione soddisfacente con il cliente, contenendo eventuali rischi reputazionali.

Nel corso del 2024, BdM Banca ha registrato n. 1.179 reclami. I reclami pervenuti risultano tutti evasi. Il tempo medio di evasione è di circa 28 giorni.

Si riportano di seguito le "macro aree" associate ai n. 1.179 reclami pervenuti nel 2024:

- n. 670 reclami hanno riguardato la prestazione dei servizi e attività di investimento e accessori, di cui n. 558 aventi ad oggetto azioni BdM Banca;
- n. 159 relativi ad operazioni bancarie su c/c;
- n. 96 relativi a mutui e finanziamenti;
- n. 12 relativi a usura e/o anatocismo;
- n. 29 relativi a contestazioni per segnalazioni in CRIF/CAI/Centrale Rischi;
- n. 30 relativi a frodi;
- n. 21 relativi a prodotti assicurativi;
- n. 162 su tematiche varie.

Nello schema che segue, è rappresentato l'esito dei reclami relativo all'anno 2024.

Accolti	185	15,69%
Parzialmente accolti	261	22,14%
Non accolti	733	62,17%

Nel caso in cui sorga una controversia tra il cliente e BdM Banca, relativa a prodotti e servizi dalla medesima offerti e gestiti, il cliente può presentare un reclamo, in forma scritta, indirizzato a:

BdM Banca S.p.A.

Corso Cavour, n. 19 - 70122 - Bari

e-mail: uff.gestionereclami@bdmbanca.it

PEC: reclamibdm@postacertificata.mcc.it