

**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 2025

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 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 2025, BdM Banca S.p.A. (*“BdM Banca”* o la *“Banca”*) ha registrato n. 1.119 reclami. I reclami pervenuti risultano tutti evasi. Il tempo medio di evasione è stato di circa 23 giorni.

Si riportano di seguito le *“macro aree”* associate ai n. 1.119 reclami pervenuti nel 2025:

- n. 580 reclami hanno riguardato azioni BdM Banca (già azioni Banca Popolare di Bari);
- n. 14 relativi ad altri strumenti finanziari;
- n. 144 relativi ad operazioni bancarie su c/c;
- n. 70 relativi a mutui;
- n. 12 relativi a usura e/o anatocismo;
- n. 39 relativi a contestazioni per segnalazioni in CRIF/CAI/Centrale Rischi;
- n. 24 relativi a frodi;
- n. 18 relativi a prodotti assicurativi;
- n. 146 su tematiche varie;
- n. 5 su titoli di credito;
- n. 1 su risarcimento danni;
- n. 37 relativi a successioni;
- n. 11 relativi a fideiussioni e garanzie;
- n. 1 relativo a disconoscimento di firme;
- n. 1 relativo a diamanti;
- n. 1 relativo a rapporti dormienti;
- n. 15 relativi contratti.

Nello schema che segue, è rappresentato l'esito dei reclami relativo all'anno 2025.

Accolti	138	12,33%
Parzialmente accolti	403	36,01%
Non accolti	578	51,66%

GRUPPO
MEDIOCREDITO
CENTRALE



Nel caso in cui sorga una controversia tra il cliente e la Banca, relativa a prodotti e servizi dalla medesima offerti e gestiti, il cliente potrà 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

BdM BANCA
GRUPPO MEDIOCREDITO CENTRALE

Sede legale
Corso Cavour 19, 70121 Bari
T +39 080 5274 111 www.bdmbanca.it
info@bdmbanca.it

Società per Azioni

C.F. e Iscrizione al Registro Imprese di Bari n. 00254030729 – Società partecipante al GRUPPO IVA MCC – Partita Iva 16868201001
Albo aziende creditizie n. 4616 / REA n. 105047 ABI 05424 Capitale Sociale 622.303.241,00 euro interamente versato
Società facente parte del Gruppo Bancario Mediocredito Centrale iscritto al n. 10680 dell'Albo dei Gruppi Bancari e soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Mediocredito Centrale - Banca del Mezzogiorno S.p.A.
Banca autorizzata per le operazioni valutarie e in cambi, aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e al Fondo Nazionale di Garanzia