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 2025

Ai sensi della disciplina sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari, si riporta il rendiconto dei reclami pervenuti alla Banca Popolare delle Province Molisane, da parte della clientela, in merito ai prodotti e servizi offerti, nel periodo 1° gennaio 2025 – 31 dicembre 2025.
Nel corso del 2025 la Banca **ha registrato n. 1 reclamo**, pertanto:

Reclami suddivisi per tipologia prodotto

Conti correnti n. 0
Clienti al dettaglio[1] n. 0
Imprese n. 0
Servizi di pagamento regolati in conto corrente n. 1
Clienti al dettaglio[1] n. 1
Imprese n. 0
Servizi di pagamento non regolati in conto corrente n. 0
Aperture di credito n. 0
Mutui n. 0
Clienti al dettaglio[1] n. 0
Imprese n. 0
Crediti al consumo e prestiti personali n. 0
Clienti al dettaglio[1] n. 0
Imprese n. 0
Servizi di investimento e accessori n. 0
Depositi a Risparmio n. 0
Altre forme di finanziamento n.0

Motivi dei reclami e riscontri della Banca

Asserito mancato rispetto dei tempi di esecuzione di un bonifico urgente disposto dal cliente presso la filiale in relazione ad un'operazione di acquisto. La Banca ha riscontrato quanto rappresentato dal cliente precisando che il bonifico risultava regolarmente eseguito allo sportello e correttamente acquisito dai sistemi informativi aziendali, conformemente alle disposizioni impartite dal cliente stesso e nel rispetto delle tempistiche previste dalla normativa e dalle condizioni contrattuali applicabili.
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 60 giorni dal ricevimento del reclamo stesso, fatta eccezione per le fattispecie relative alla prestazione dei servizi di pagamento, per la cui risposta è rispettato il diverso termine di 15 giorni lavorativi.
In sintesi, il totale dei reclami nell'anno 2025 risulta essere pari a **1**.

Il Cliente può presentare reclamo alla Banca scrivendo a:
Banca Popolare delle Province Molisane

[1]CLIENTI AL DETTAGLIO: Ci si riferisce ai consumatori, alle persone fisiche che svolgono attività professionali o artigianali, agli enti senza fine di lucro, alle imprese che contano meno di dieci dipendenti e realizzano un fatturato annuo o un totale di bilancio non superiore a 2 milioni di euro.

Ufficio Reclami
Via Insorti d'Ungheria 30, 86100 Campobasso
Via fax al numero **0874 493900**
Tramite PEC all'indirizzo **direzione@pec.bppm.eu**, ovvero tramite posta elettronica all'indirizzo **segreteria@bppm.eu**

L'Ufficio Reclami provvederà a dare risposta al Cliente entro il termine massimo di 60 giorni a decorrere dalla data di ricezione del reclamo (15 giorni lavorativi, per i reclami inerenti ai servizi di pagamento). 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 in Filiale, nonché sul sito internet della Banca (WWW.BPPM.EU) nella sezione "Trasparenza".