

RECLAMI

L'attenzione alla soddisfazione della clientela contraddistingue sin dal suo sorgere l'operato di Banca Santa Giulia S.p.A.

Il cliente che, comunque, non dovesse ritenersi soddisfatto ha la possibilità di avanzare un reclamo ed a tale proposito Banca Santa Giulia S.p.A. ha affidato la gestione dello stesso ad un'apposita struttura specializzata denominata "Ufficio Reclami" costituita in seno alla Segreteria Amministrativa.

Eventuali reclami possono essere presentati alla Banca in forma scritta, allo scopo vedasi allegato fac-simile, con le seguenti modalità:

- a) consegna diretta allo sportello;
- b) invio mediante raccomandata a/r, fax o e-mail all'indirizzo dell'Ufficio Reclami della Banca:

Banca Santa Giulia SpA
c.a. Ufficio Reclami
Via Quartieri, n. 39
Tel. 030 7014911 / Fax 030 7014922
Email: ufficio.reclami@bancasantagiulia.it

Nell'eventualità il Cliente non sia soddisfatto della risposta o non abbia ricevuto la stessa nei termini previsti, ossia 30 gg. dalla ricezione del reclamo, prima di ricorrere al giudice può rivolgersi a:

- Arbitro Bancario Finanziario (ABF)

Il ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario è relativo alle controversie riguardanti operazioni e servizi bancari e finanziari con esclusione dei servizi di investimento.

Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere presso qualsiasi succursale della banca.

Sul sito di questa Banca Santa Giulia SpA nella sezione trasparenza Arbitro Bancario Finanziario è pubblicata la "Guida Pratica: conoscere l'Arbitro Bancario Finanziario e capire come tutelare i propri diritti".

- Conciliatore Bancario Finanziario.

Se sorge una controversia con la banca, il cliente può attivare una procedura di conciliazione che consiste nel tentativo di raggiungere un accordo con la banca, grazie all'assistenza di un conciliatore indipendente.

Per questo servizio è possibile rivolgersi al Conciliatore Bancario Finanziario (Organismo iscritto nel Registro tenuto dal Ministero della Giustizia), con sede a Roma, Via delle Botteghe Oscure 54 – 00186 ROMA, tel. 06.674821.

Il modulo per presentare il ricorso è disponibile sul sito internet www.conciliatorebancario.it, nel quale si trovano tutte le ulteriori informazioni sul funzionamento di tale organismo. In alternativa il Cliente può rivolgersi direttamente presso qualsiasi succursale della banca.