

Rendiconto sull' attività di gestione dei reclami – Anno 2014

Le disposizioni della Banca d' Italia del 29.07.2009 in tema di “ Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari” (§ 3, sezione XI) prevedono la pubblicazione annuale, sul sito internet della Banca, di un rendiconto sull' attività di gestione dei reclami con i relativi dati.

Con il presente documento, in adempimento ai suddetti obblighi regolamentari, si intende fornire un rendiconto sintetico sull'attività di gestione dei reclami pervenuti alla Banca, nel corso dell'anno 2014, da parte della clientela.

L'attenta valutazione di ogni osservazione espressa dal Cliente costituisce, per Banca Santa Giulia, aspetto di primaria importanza e, nel corso dell'anno 2014, così come in passato, la Banca ha proseguito l'opera di sensibilizzazione nei confronti di tutto il proprio personale, al fine della migliore considerazione delle esigenze dei “ Clienti “. La soddisfazione degli stessi è, infatti, sin dalla nascita dell'Istituto, al centro delle priorità della Banca.

La gestione dei reclami è affidata ad un'apposita struttura specializzata ed indipendente dalle funzioni commerciali, denominata Ufficio Reclami, costituita in seno all'Area Controllo Rischi ed operante secondo una procedura definita ed approvata dal Consiglio di Amministrazione della Banca.

Alla presentazione del reclamo si avvia l'iter interno di valutazione. Tutte le strutture aziendali interessate vengono coinvolte nelle iniziative necessarie per la verifica dell'accaduto, per la sua valutazione e per la definizione dei correttivi idonei a comporre il reclamo e ristabilire il rapporto di fiducia con il “ Cliente “. Al “ Cliente “ reclamante viene fornito riscontro scritto entro i termini previsti dalla normativa di riferimento e lo stesso, in caso di insoddisfazione, potrà ricorrere ai previsti sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie tra clienti e banche.

Nel corso dell'esercizio 2014, è stato presentato alla Banca un solo reclamo avente ad oggetto una contestazione in materia di anatocismo, non accolto dalla Banca.

Con riferimento all'attività di intermediazione mobiliare non è stato presentato, così come in passato, alcun reclamo. Parimenti, nessun Cliente della Banca ha fatto ricorso a sistemi di risoluzione stragiudiziale ovvero giudiziale.

Per opportuna informativa si segnala che eventuali reclami possono essere presentati alla Banca in forma scritta con le seguenti modalità: diretta agli sportelli oppure invio mediante raccomandata a/r, fax o e-mail all' indirizzo dell'Ufficio Reclami della Banca:

<p>Banca Santa Giulia SpA c.a. Ufficio Reclami Via Quartieri, nr. 39 25032 Chiari (Bs) ☎ 030 7014911 ☎ 030 7014922 Email: ufficio.reclami@bancasantagiulia.it</p>
--