

## **Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami – Anno 2016**

Le disposizioni della Banca d'Italia del 29.07.2009 in tema di *“Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari”* (§ 3, sez. XI), aggiornate con Provvedimento del 30 settembre 2016 (in vigore dal 01.11.2016), prevedono la pubblicazione annuale, sul sito internet della banca, di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati.

Si premette che l'attenta valutazione di ogni osservazione espressa dal Cliente è, per la Banca, un aspetto di primaria importanza, nella consapevolezza che ciò può costituire una opportunità per migliorare e rafforzare il legame con la clientela e consentire di individuare con tempestività eventuali disfunzioni.

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 e 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.

Con la presente comunicazione si intende fornire un rendiconto sintetico sull'attività di gestione dei reclami pervenuti alla Banca nel corso dell'anno 2016, relativi ad operazioni e servizi bancari e finanziari e di investimento.

**Nel corso dell'esercizio 2016 non è stato presentato alcun reclamo**, anche con riferimento all'attività di intermediazione mobiliare. Parimenti, nessun Cliente della Banca ha fatto ricorso a sistemi di risoluzione stragiudiziale ovvero giudiziale.

Modalità con cui il Cliente può presentare reclamo alla Banca, da redigersi in forma scritta: consegna diretta allo sportello, oppure invio mediante raccomandata a/r, fax, e-mail o posta elettronica certificata, all'indirizzo dell'Ufficio Reclami della Banca:

Banca Santa Giulia SpA  
c.a. Ufficio Reclami  
Via Quartieri, nr. 39  
25032 Chiari (Bs)  
☎ 030 7014911 📠 030 7014922  
Email: [ufficio.reclami@bancasantagiulia.it](mailto:ufficio.reclami@bancasantagiulia.it)  
PEC: [bancasantagiulia@legalmail.it](mailto:bancasantagiulia@legalmail.it)

L'Ufficio Reclami provvede a dare risposta al Cliente entro il termine massimo di 30 giorni, per i reclami relativi ai prodotti e servizi bancari, e di 90 giorni per i reclami attinenti i servizi d'investimento. Il termine decorre dalla data di ricezione del reclamo.

Se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i 30 giorni o entro i 90 giorni per i reclami attinenti i servizi d'investimento, prima di ricorrere al Giudice, può rivolgersi a:

- Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla banca;
- 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 - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – ADR, con sede a Roma, Via delle Botteghe Oscure 54, tel. 06.674821, sito internet [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it);
- Camera di conciliazione e arbitrato della Consob per le controversie aventi ad oggetto i servizi e le attività di investimento. Per sapere di più si può consultare il sito [www.camera-consob.it](http://www.camera-consob.it), chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla banca. Tale organismo di risoluzione delle controversie è sostituito dall'Arbitro delle Controversie Finanziarie (ACF) sito internet [www.acf.consob.it](http://www.acf.consob.it), pienamente operativo a partire dal 9 gennaio 2017. La Camera di conciliazione e di arbitrato presso la Consob resta in carica per le pratiche già avviate fino alla loro conclusione;
- IVASS - Servizio Vigilanza Intermediari, Via del Quirinale n. 21 - 00187 Roma;
- Altro organismo abilitato alla mediazione e riconosciuto dall'ordinamento tramite iscrizione al registro del Ministero della Giustizia, ai sensi del D. Lgs. 28/2010, previamente concordato con la Banca stessa.

Qualora il Cliente intenda rivolgersi all'autorità giudiziaria egli deve preventivamente, pena l'improcedibilità della relativa domanda, esperire la procedura di mediazione innanzi all'Organismo Conciliatore Bancario Finanziario di cui sopra, attivare il procedimento innanzi all'ABF oppure, per le controversie aventi ad oggetto i servizi e le attività di investimento, innanzi all'ACF presso la Consob, secondo le procedure di cui sopra ovvero all'IVASS nel caso di controversie attinenti prodotti e servizi assicurativi. La procedura di mediazione si svolge davanti all'organismo territorialmente competente presso il quale è stata presentata la prima domanda e con l'assistenza di un avvocato.

Il cliente può anche interessare la Banca d'Italia presentando un esposto per segnalare comportamenti che ritiene irregolari o scorretti. A tal fine si può consultare il sito [www.bancaditalia.it/servizi-cittadino/servizi/esposti](http://www.bancaditalia.it/servizi-cittadino/servizi/esposti).