

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami – Anno 2020

Le Disposizioni della Banca d'Italia in tema di “*Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari*”, prevedono la pubblicazione annuale, sul sito internet della Banca, di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati.

Con la presente comunicazione si intende fornire il rendiconto sull'attività di gestione dei reclami pervenuti alla Banca nel corso dell'anno 2020.

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 degli eventuali 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.

Nel corso dell'esercizio 2020 la Banca non ha ricevuto alcun reclamo. 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 posta ordinaria, raccomandata a/r, fax, e-mail o posta elettronica certificata all'indirizzo dell'Ufficio Reclami della Banca:

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

Lo scorso 12 agosto la Banca d'Italia ha emanato le nuove Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari, che hanno modificato i tempi massimi di risposta da parte degli Intermediari ai reclami presentati dalla clientela.

In conformità a quanto previsto dall'Autorità di Vigilanza, a partire dal 1° ottobre 2020, il termine per il riscontro da parte della Banca ai reclami ricevuti dalla clientela è passato da 30 a 60 giorni per le istanze relative ai servizi bancari e finanziari. Per i servizi di pagamento (a titolo esemplificativo: conti correnti, carte di debito, carte prepagate, servizio Internet Banking) i termini massimi di risposta non saranno superiori a 15 giornate lavorative dalla ricezione del reclamo. In relazione a questa particolare tipologia di reclami, qualora la Banca, per ragioni eccezionali, non possa rispondere entro 15 giornate lavorative, invierà al Cliente una risposta interlocutoria, in cui indicherà in modo chiaro le ragioni del ritardo e specificherà il termine entro cui il Cliente riceverà il riscontro definitivo, comunque non superiore a 35 giornate lavorative.

Sono rimasti invariati i termini per il riscontro ai reclami relativi ai servizi di investimento (60 giorni) e all'attività di distribuzione di Polizze assicurative (45 giorni).

I termini decorrono dalla data di ricezione del reclamo.

Se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i termini sopra riportati, 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;
- Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF), in caso di reclami in materia di servizi e attività d'investimento. Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito <http://www.acf.consob.it>;
- 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. 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;
- 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.
- IVASS - Servizio Vigilanza Intermediari, Via del Quirinale n. 21 - 00187 Roma.

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, 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.

Sul sito della Banca nella sezione Trasparenza - Reclami sono consultabili i documenti con le indicazioni per la presentazione di un reclamo alla Banca e modalità di ricorso ai sistemi alternativi di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

Chiari, 18 gennaio 2021