

RECLAMI – INFORMAZIONI GENERALI

Reclami e Risoluzione delle controversie

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 dedicata denominata "Ufficio Reclami" indipendente rispetto alle funzioni preposte alla commercializzazione di prodotti e servizi.

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, PEC o e-mail all'indirizzo dell'Ufficio Reclami della Banca:

Banca Santa Giulia SpA
c.a. Ufficio Reclami
Via Quartieri, n. 39 - 25032 Chiari BS.
Tel. 030 7014911 / Fax 030 7014922
Email: ufficio.reclami@bancasantagiulia.it

La procedura è gratuita, fatte salve le spese normalmente connesse al mezzo di comunicazione adottato dal Cliente.

La Banca è tenuta a rendere note al Cliente le modalità di trattazione del reclamo su richiesta da parte di quest'ultimo o, in ogni caso, al momento della conferma di avvenuta ricezione del reclamo.

Il 12 agosto 2020 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.

Pertanto, in conformità a quanto previsto dall'autorità di vigilanza, a partire dal 1° ottobre 2020, la Banca deve rispondere:

- entro **15 giorni** lavorativi dal ricevimento, se il reclamo è relativo a **servizi di pagamento** (es. carte prepagate, carte di debito, carte di credito, ecc.). 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;
- entro **45 giorni** dal ricevimento, se il reclamo è relativo a **polizze assicurative** collocate dalla banca in qualità di intermediario assicurativo;
- entro **60 giorni** dal ricevimento, se il reclamo è relativo a **prodotti e servizi bancari e finanziari** (es. conti correnti, mutui, finanziamenti ...);
- entro **60 giorni** dal ricevimento se il reclamo è relativo a **servizi di investimento**.

Con riferimento ai reclami relative a polizze assicurative collocate dalla Banca, laddove la contestazione oggetto del reclamo sia relativa ad una condotta della compagnia assicurativa o alla polizza assicurativa, il reclamo potrà essere presentato direttamente alla compagnia assicurativa ai recapiti dell'ufficio reclami della stessa indicati nella documentazione pre-contrattuale nonché nei Documenti Informativi Precontrattuali (DIP) aggiuntivi consegnati prima della sottoscrizione del contratto assicurativo a cui la contestazione si riferisce.

Se il cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i termini previsti, prima di ricorrere al giudice, può rivolgersi a uno dei seguenti soggetti:

- **IN CASO DI CONTROVERSIE INERENTI A OPERAZIONI E SERVIZI BANCARI E FINANZIARI:**
 - all'**Arbitro Bancario Finanziario (ABF)**. Per saper come rivolgersi all'ABF si può contattare il numero verde 800.196969, consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, ove sono anche indicati i Collegi

territorialmente competenti con i relativi indirizzi e recapiti telefonici, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla banca. La decisione dell'Arbitro non pregiudica la possibilità per il cliente di ricorrere all'autorità giudiziaria ordinaria;

- all'**Organismo di Conciliazione Bancaria** costituito dal Conciliatore Bancario Finanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie - ADR, per attivare una procedura di mediazione che consiste nel tentativo di raggiungere un accordo, 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, tel. 06.674821, sito [Conciliatore Bancario Finanziario](#)
- ad **altro organismo specializzato** iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia (disponibile sul sito www.giustizia.it).

- **IN CASO DI CONTROVERSIE INERENTI A SERVIZI E ATTIVITA' DI INVESTIMENTO:**

- all'**Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF)**: per controversie in merito all'inosservanza da parte della banca degli obblighi di informazione, correttezza e trasparenza previsti nei confronti degli investitori i) nei limiti di 500.000 euro se il reclamo comporta la richiesta di una somma di denaro; ii) senza limiti di importo in tutti gli altri casi. Sono esclusi dalla cognizione dell'ACF i danni che non sono conseguenza immediata e diretta della violazione da parte dell'intermediario degli obblighi di cui sopra e quelli che non hanno natura patrimoniale. Per ulteriori informazioni si può consultare la pagina [Arbitro per le Controversie Finanziarie](#);
- all'**Organismo di Conciliazione Bancaria** costituito dal Conciliatore Bancario Finanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie - ADR, singolarmente o in forma congiunta con la Banca, anche in assenza di preventivo reclamo, per attivare una procedura di mediazione finalizzata al tentativo di trovare un accordo. Per maggiori informazioni si può consultare il sito [Conciliatore Bancario Finanziario](#). Resta

- ferma la possibilità di ricorrere all'autorità giudiziaria ordinaria nel caso in cui la conciliazione si dovesse concludere senza il raggiungimento di un accordo;
- ad **altro organismo specializzato** iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia.

- **IN CASO DI CONTROVERSIE INERENTI A POLIZZE ASSICURATIVE COLLOCATE DALLA BANCA:**

- **Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni (IVASS).** Per sapere come rivolgersi all'IVASS può consultare il sito www.ivass.it La decisione dell'IVASS non pregiudica in ogni caso la possibilità per il cliente di ricorrere all'autorità giudiziaria ordinaria;
- **Commissione nazionale per le società e la Borsa (Consob).** Per reclami concernenti l'accertamento dell'osservanza delle disposizioni del Testo unico dell'intermediazione finanziaria e delle relative norme di attuazione disciplinanti la corretta redazione del KID e la distribuzione di prodotti di investimento assicurativo (IBIPs) da parte dei soggetti abilitati alla distribuzione assicurativa di cui all'articolo 1, lettera w-bis), del TUF (Decreto Legislativo 24 febbraio 1998, n. 58 - Testo unico delle disposizioni in materia di intermediazione finanziaria), cioè iscritti nella sezione D del RUI. Per sapere come rivolgersi alla CONSOB può consultare il sito www.consob.it;
- **Commissione di vigilanza sui fondi pensione (COVIP)** per i Reclami relativi a Forme pensionistiche complementari (PIP e Fondi pensione aperti), scrivendo a COVIP - Commissione di vigilanza sui fondi pensione - Piazza Augusto Imperatore, 27 – 00186 Roma. Per sapere come rivolgersi alla COVIP può consultare il sito www.covip.it;
- **altro organismo specializzato** iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia (disponibile sul sito www.giustizia.it).

Si ricorda che ai sensi dell'art. 5 del D.Lgs. 4 marzo 2010, n. 28 e sue successive modificazioni, l'esperimento del procedimento di mediazione, in materia di contratti assicurativi, bancari e finanziari, è condizione di procedibilità della domanda giudiziale

- **IN CASO DI RICHIESTE/RECLAMI ATTINENTI ALLA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI**

Ciascun interessato per esercitare i diritti previsti dal Regolamento 679/2016 potrà rivolgersi a:

Banca Santa Giulia SpA
c.a. Ufficio Reclami
Via Quartieri, n. 39 - 25032 Chiari BS.
Tel. 030 7014911 / Fax 030 7014922
Email: ufficio.reclami@bancasantagiulia.it

Ciascun interessato può anche contattare il Responsabile della protezione dei dati presso:

Banca Santa Giulia Spa
c.a. Responsabile della Protezione dei Dati DPO
via Quartieri n. 39 - 25032 Chiari BS.
Posta elettronica: dpo@bancasantagiulia.it
Posta elettronica certificata (PEC): bancasantagiulia@legalmail.it

come indicato anche nell'informativa privacy pubblicata nella sezione "Privacy" del sito www.bancasantagiulia.it

Il termine per la risposta è un (1) mese, prorogabile di due (2) mesi in casi di particolare complessità; in questi casi, la Banca fornisce almeno una comunicazione interlocutoria entro un (1) mese. L'esercizio dei diritti è, in linea di principio, gratuito. La Banca si riserva il diritto di chiedere un contributo in caso di richieste manifestamente infondate o eccessive (anche ripetitive).

Altresì l'interessato può presentare un reclamo ovvero effettuare una segnalazione al Garante per la Protezione dei Dati Personali oppure in alternativa presentare ricorso all'Autorità Giudiziaria. I contatti del Garante per la Protezione dei Dati Personali sono consultabili sul sito WWW.GARANTEPRIVACY.IT.

SONO MESSI A DISPOSIZIONE DEL CLIENTE:

- Modulo di presentazione reclami
- L'ABF in parole semplici
- Guida all'utilizzo del portale ABF
- Istruzioni per la compilazione del ricorso ABF
- Modulo di ricorso ABF
- Guida Conciliatore Bancario Finanziario
- Regolamento del Conciliatore Bancario Finanziario
- Modulo richiesta di mediazione Conciliatore Bancario Finanziario
- Informativa Arbitro per le Controversie Finanziarie
- Guida Arbitro per le Controversie Finanziarie
- Ricorso Arbitro per le Controversie Finanziarie
- Modulo per il ricorso Arbitro per le Controversie Finanziarie
- Informazioni sulla procedura reclami in materia di prodotti assicurativi
- Modulo per reclamo in materia di prodotti assicurativi
- Informativa sulla procedura reclami ai sensi dell'art. 10-decies del Regolamento ISVAP n. 24/2008