

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami – Anno 2024

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, quindi, fornire il rendiconto sull'attività di gestione dei reclami pervenuti alla Banca nel corso dell'anno 2024, relativi a operazioni e servizi bancari e finanziari e di investimento.

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 e indipendente dalle funzioni commerciali, denominata Ufficio Reclami, costituita in seno all'Area Controllo Rischi e operante secondo una procedura definita e approvata dal Consiglio di Amministrazione della Banca.

Nel corso dell'esercizio 2024 la Banca ha ricevuto un reclamo, con ricorso a sistemi di risoluzione stragiudiziale (ABF), conclusosi con la piena soddisfazione della richiesta avanzata dalla controparte.

Di seguito il dettaglio dell'occorso:

- la natura della doglianza risiede nella mancata restituzione, secondo il ricorrente, delle spese up front non maturate relative ad un finanziamento di cessione del quinto dello stipendio estinto in via anticipata; si tratta nello specifico di un finanziamento acquisito dalla Banca a novembre 2020 dalla società erogante ADV Finance S.p.A. (di seguito “Cedente”). Tale fattispecie rientra nelle conseguenze applicative determinate dalla c.d. “sentenza Lexitor”, emessa dalla Corte di Giustizia Europea (CGUE) in data 11 settembre 2019 nella causa 383/2018, che statuisce sul criterio di rimborsabilità degli oneri commissionali, up front e recurring, nei casi di estinzione anticipata del finanziamento da parte di un consumatore.

La somma richiesta dal cliente è stata interamente ristorata allo stesso.

L'Ufficio Reclami della Banca ha gestito la fattispecie sopra descritta coerentemente con gli accordi intercorrenti con l'altra parte interessata, coinvolgendo ADV Finance S.p.A. in forza dell'Accordo Quadro sottoscritto tra le parti, per cui si precisa che la natura della richiesta è relativa a costi da rimborsare al cliente non percepiti dalla Banca ma dall'originator del credito – ADV Finance S.p.A.

- per la parte relativa alle spese di istruttoria e dall'intermediario del credito per la parte relativa alle provvigioni. La Banca si è ritenuta pertanto cessionaria del solo credito acquistato dalla Cedente e

non delle spese up-front, posizione che trova riscontro dal totale ristoro avvenuto da parte della Cedente a favore appunto della Banca, in esecuzione delle determinazioni del Collegio arbitrale.

Nel caso poc'anzi analizzato non sono emersi pertanto elementi di attenzione sotto il profilo operativo; la richiesta originaria è stata lavorata entro le tempistiche previste dalla normativa e la gestione del ricorso è avvenuta coerentemente con le fasi previste dal sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

In nessun caso è stato fatto ricorso a procedura 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
Ufficio Reclami
Via Quartieri, nr. 39
25032 Chiari (Bs)
☎ 030 7014911 📠 030 7014922
Email: ufficio.reclami@bancasantagiulia.it
PEC: bancasantagiulia@legalmail.it

L'Ufficio Reclami provvede a dare risposta al Cliente entro il termine massimo di 60 giorni, per i reclami relativi ad operazioni e 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. Se dà ragione al cliente, la Banca comunica i tempi entro i quali si impegna ad accogliere la richiesta; in caso contrario, espone le ragioni del mancato accoglimento del reclamo, precisando la possibilità per il cliente di presentare ricorso agli organismi di risoluzione alternativa delle controversie. Il termine massimo per il riscontro a reclami attinenti i servizi d'investimento è di 60 giorni e di 45 giorni per i reclami relativi a prodotti e servizi assicurativi. 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, 28 gennaio 2025