

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami – Anno 2010

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) prevedono la pubblicazione annuale sul sito internet della banca di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati.

L'attenzione alla soddisfazione della clientela contraddistingue sin dal suo sorgere l'operato di questa Banca Santa Giulia SpA e le richiamate disposizioni di trasparenza hanno rappresentato l'occasione per rafforzare il legame della banca con la propria clientela, avviando una campagna di sensibilizzazione nei confronti del proprio personale volta a rafforzare l'attenzione nei confronti delle esigenze del Cliente.

La gestione dei reclami è affidata ad un'apposita struttura specializzata, denominata Ufficio Reclami e costituita in seno alla Segreteria Amministrativa, che opera secondo una procedura definita ed approvata dal Consiglio di Amministrazione della Banca. Alla presentazione del reclamo si avvia l'iter interno di valutazione della doglianza. 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..

Con la presente comunicazione si intende dar conto che **nessun reclamo** è pervenuto all'Ufficio Reclami di Banca Santa Giulia SpA nel periodo **1 gennaio - 31 dicembre 2010** relativamente ad operazioni e servizi bancari e finanziari.

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

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

Se il Cliente non è soddisfatto della risposta o non ha ricevuto la stessa nei termini previsti, 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., chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere presso qualsiasi succursale della 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 (Organismo iscritto nel Registro tenuto dal Ministero della Giustizia), con sede a Roma, Via delle Botteghe Oscure 54 – 00186 ROMA, tel. 06.674821. Il modulo per presentare il ricorso è disponibile sul sito internet www.conciliatorebancario.it, nel quale si trovano tutte le ulteriori informazioni sul funzionamento di tale organismo. In alternativa il Cliente può rivolgersi direttamente presso qualsiasi succursale della banca.