



Rendiconto sull' attività di gestione dei reclami – Anno 2013

Le disposizioni della Banca d' Italia del 29.07.2009 in tema di “ Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari” (§ 3, sezione XI) prevedono la pubblicazione annuale sul sito internet della Banca di un rendiconto sull' attività di gestione dei reclami con i relativi dati.

Nel corso dell' esercizio 2013, così come in passato, Banca Santa Giulia SpA ha proseguito l' opera di sensibilizzazione nei confronti di tutto il proprio personale volta a rafforzare l' attenzione nei confronti delle esigenze del “ Cliente “. La soddisfazione della “ Clientela “ è infatti, sin dalla nascita dell' istituto, al centro delle priorità della Banca.

La gestione dei reclami è affidata ad un' apposita struttura specializzata, denominata Ufficio Reclami e costituita in seno all' Area Controllo Rischi, 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, in analogia al passato, **nessun reclamo** è pervenuto all' Ufficio Reclami di Banca Santa Giulia SpA nel periodo **1 gennaio – 31 dicembre 2013** relativamente ad operazioni e servizi bancari e finanziari.

Per completezza, inoltre, si informa che nel corso del medesimo esercizio, così come in passato, nessun cliente della Banca ha fatto ricorso ai sistemi di risoluzione stragiudiziale ovvero alla magistratura ordinaria.

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

<p>Banca Santa Giulia SpA c.a. Ufficio Reclami Via Quartieri, nr. 39 25032 Chiari (Bs) ☎ 030 7014911 📠 030 7014922 Email: ufficio.reclami@bancasantagiulia.it</p>
--