



BANCA VALSABBINA

**TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI
CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI
(Provvedimento del Governatore della Banca d'Italia del 29 luglio 2009)**

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2014

La Banca ha redatto il presente rendiconto annuale sull'attività di gestione dei reclami relativi al comparto delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari, rendendolo disponibile sul proprio sito internet, come previsto dalle disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e successive integrazioni riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari".

La Banca Valsabbina, in considerazione del radicamento sul territorio e della vicinanza alla propria clientela, ha sempre perseguito l'obiettivo di avere un rapporto corretto e trasparente con il Cliente. A tale scopo il nostro Personale è stato opportunamente sensibilizzato al fine di garantire la massima attenzione nei confronti delle esigenze della clientela.

In tale contesto viene data estrema attenzione ai reclami presentati, in quanto rappresentano un elemento segnaletico e predittivo delle potenziali aree di criticità relative ai servizi erogati.

Nel corso dell'anno 2014 sono stati registrati n. 153 reclami provenienti dalla clientela.

Nella tabella seguente vengono indicate le principali macro aree, come da classificazione A.B.I., a cui si riferiscono i reclami stessi.

Scomposizione dei reclami	Anno 2014	% su totale reclami 2014
Conti correnti e DR	51	33,34%
Finanziamenti e Mutui	48	31,37%
Servizi di Investimento e accessori	20	13,07%
Servizi di incasso e pagamento	12	7,84%
Carte di credito e debito	5	3,27%
Altro	17	11,11%
Totali	153	100,00%

Le principali motivazioni poste alla base dei reclami presentati dalla clientela riguardano problematiche relative all'esecuzione di operazioni, alle condizioni e all'applicazione delle stesse.

Si ritiene opportuno evidenziare che su un totale di n. 153 reclami pervenuti, n. 120 non sono stati accolti fornendo le dovute motivazioni e n. 33 reclami sono stati totalmente o parzialmente accolti.



BANCA VALSABBINA

Si precisa con il presente rendiconto che le Filiali della Banca sono a disposizione dei Clienti al fine di giungere ad un chiarimento delle eventuali problematiche che possono sorgere.

Nel caso in cui il Cliente non fosse comunque soddisfatto può presentare reclamo all'Ufficio Reclami della Banca:

**Banca Valsabbina S.C.p.A.
Sede di Brescia - Ufficio Reclami
Via XXV Aprile, 8 - 25121 Brescia**

con una delle seguenti modalità:

- inviando una lettera con posta ordinaria oppure tramite raccomandata con ricevuta di ritorno,
- inviando una e-mail all'indirizzo: ufficioreclami@lavalabbina.it (attivando l'opzione della ricevuta di ritorno),
- consegnando la lettera alla Filiale dove è intrattenuto il rapporto, la quale rilascerà apposita ricevuta con la data di consegna del reclamo.

Il reclamo verrà evaso dall'Ufficio Reclami entro 30 giorni dalla ricezione (ed entro 90 giorni per i reclami aventi ad oggetto i servizi di investimento), con una risposta scritta nella quale, nel caso in cui il reclamo sia stato ritenuto fondato, verranno indicati anche i tempi tecnici e le modalità di sistemazione della controversia.

Si ricorda che sul sito della Banca Valsabbina nella sezione della Trasparenza dedicata ai reclami è consultabile il documento “**Come inoltrare un reclamo alla Banca**” con tutte le necessarie specifiche relative non solo alla presentazione di un reclamo ma anche alle modalità di ricorso ai sistemi alternativi di risoluzione stragiudiziale delle controversie. Sempre nella sezione Trasparenza è consultabile anche il documento relativo ai principali Diritti del Cliente.

Distinti saluti.

UFFICIO RECLAMI - INTERNAL AUDIT