

**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
e successive modifiche / integrazioni)**

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2024

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 2024 sono stati registrati n. 99 reclami provenienti dalla clientela.

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. 99 reclami pervenuti nell'anno, n. 71 non sono stati accolti fornendo le opportune motivazioni.

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 2024 | % su totale reclami 2024 |
|-------------------------------------|------------------|---------------------------------|
| Conti correnti e DR | 18 | 18,18 |
| Finanziamenti e Mutui | 34 | 34,34 |
| Servizi di Investimento e accessori | 6 | 6,06 |
| Servizi di incasso e pagamento | 18 | 18,18 |
| Carte di credito e debito | 4 | 4,04 |
| Altro | 19 | 19,20 |
| Totali | 99 | 100,00% |

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

Le modalità di inoltro dei reclami sono le seguenti:

- inviando una lettera con posta ordinaria oppure tramite raccomandata con ricevuta di ritorno all'indirizzo sopra indicato;
- inviando una e-mail all'indirizzo di posta elettronica ufficio.reclami@bancavalsabbina.com (attivando l'opzione della ricevuta di ritorno) o all'indirizzo di posta elettronica certificata (PEC) ufficio.reclami@pec.lavalsabbina.it;
- 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 i seguenti termini:

- **15** giorni operativi dalla ricezione dello stesso, se trattasi di un reclamo in materia di servizi di pagamento, come elencati nell'art. 1 del Testo Unico Bancario; in situazioni eccezionali, se la Banca non può rispondere entro tale termine per motivi indipendenti dalla sua volontà, è tenuta a inviare una risposta interlocutoria, indicando chiaramente le ragioni del ritardo nella risposta al reclamo e specificando il termine entro il quale l'utente di servizi di pagamento otterrà una risposta definitiva. In ogni caso il termine per la ricezione della risposta definitiva non supera le 35 giornate operative;
- **45** giorni dalla ricezione se è un reclamo in materia di contratti e/o servizi assicurativi, di competenza della Banca;
- **60** giorni dalla ricezione se è un reclamo in materia operazioni e servizi bancari e finanziari (ad es. conti correnti, mutui, prestiti personali) ed in materia di servizi e attività d'investimento.

Se il reclamo verrà ritenuto fondato e quindi accolto totalmente o parzialmente, la Banca riscontrerà per iscritto il Cliente, indicando le misure che la Banca adotterà per la composizione della controversia e relativa tempistica necessaria per la soluzione del problema segnalato, laddove non fosse immediata.

Qualora la Banca ritenesse di non accogliere il reclamo, vi sarà comunque un riscontro scritto nel quale verranno esposte le ragioni della determinazione, con l'indicazione della facoltà di ricorrere a strumenti di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

Si ricorda che sul sito della Banca Valsabbina nella sezione 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 medesima sezione sono consultabili altri documenti e Guide informative.

Distinti saluti.

UFFICIO RECLAMI