

**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
pubblicato sulla G.U. n° 210 del 10/09/2009 – Suppl. Ord. n. 170 – e successive modificazioni)

**Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami
per l'anno 2023**

Ai sensi della disciplina sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari, si riporta il rendiconto dei reclami pervenuti alla Valpolicella Benaco Banca Credito Cooperativo (Verona) società cooperativa, da parte della Clientela, in merito ai prodotti e servizi offerti, nel periodo 1° gennaio 2023 – 31 dicembre 2023.

Nel corso del 2023 sono stati registrati dalla Banca n° 18 reclami, le cui tipologie sono riassunte nelle seguenti tabelle:

Capitolo 1 - Reclami sui servizi di investimento

	Totale	Respinti	Accolti	Parzialmente accolti	Pendenti	Esborso (€)
RACCOLTA GESTITA	2	2	0	0	0	0
RACCOLTA AMMINISTRATA	0	0	0	0	0	0
ALTRO (*)	0	0	0	0	0	0
Totale pervenuto nell'anno	2	2	0	0	0	0

(*) ALTRO = reclami che non presentano valorizzato il campo "Tipologia a cui si riferisce la controversia"

Esito pendenti dell'anno precedente	0	0	0	0	0	0
Riaperture di reclami già definiti	0	0	0	0	0	0
Totale lavorati nell'anno	2	2	0	0	0	0

Capitolo 2 - Reclami sugli altri servizi prestati dalla Banca

	Totale	Respinti	Accolti	Parzialmente accolti	Pendenti	Esborso (€)
ALTRO	1	1	0	0	0	0
IMPIEGHI	6	3	1	2	0	0
MONETICA	0	0	0	0	0	0
SISTEMI DI PAGAMENTO	3	2	0	0	1	0
SERVIZI	1	1	0	0	0	0
RACCOLTA DIRETTA	3	3	0	0	0	0
ALTRO (*)	0	0	0	0	0	0
Totale pervenuto nell'anno	14	10	1	2	1	0

(*) ALTRO = reclami che non presentano valorizzato il campo "Tipologia a cui si riferisce la controversia"

Esito pendenti dell'anno precedente	2	2	0	0	0	0
Riaperture di reclami già definiti	0	0	0	0	0	0
Totale lavorati nell'anno	15	12	1	2	0	0

Capitolo 3 - Reclami su attività di distribuzione assicurativa

	Totale	Respinti	Accolti	Parzialmente accolti	Pendenti	Esborso (€)
ASSICURAZIONI	2	1	1	0	0	0
ALTRO (*)	0	0	0	0	0	0
Totale pervenuto nell'anno	2	1	1	0	0	0

(*) ALTRO = reclami che non presentano valorizzato il campo "Tipologia a cui si riferisce la controversia"

Esito pendenti dell'anno precedente	0	0	0	0	0	0
Riaperture di reclami già definiti	0	0	0	0	0	0
Totale lavorati nell'anno	2	1	1	0	0	0

Le procedure adottate per la trattazione dei reclami hanno consentito, in tutti i casi, di fornire al cliente riscontro formale degli accertamenti svolti nei termini fissati dalla normativa.

In sintesi, il totale dei reclami ricevuti nel corso del 2023 risulta essere pari a n. 18 di cui:

- n. 2 ritenuti fondati;
- n. 2 ritenuti parzialmente fondati;
- n. 14 ritenuti infondati;
- n. 0 pendenti alla data odierna.

Si segnala che, alla data del 31 dicembre 2023, alla Banca non è pervenuta alcuna segnalazione da parte dei prefetti in relazione a eventuali istanze di clienti a norma dell'art. 27-bis, comma 1-*quinquies*, del D.L. n. 1/2012 come convertito dalla Legge n. 27/2012 e integrato dal D.L. n. 29/2012, convertito dalla Legge n. 62/2012.

Per nessun reclamo risulta essere stato presentato ricorso agli organismi stragiudiziali delle controversie (ABF). Per nessun reclamo è stata promossa una richiesta di mediazione ai sensi del d.lgs. 28/2010 e successive modificazioni.

Da ultimo, si evidenzia che - in ottemperanza a quanto richiesto dalle ultime modifiche apportate alle Disposizioni di trasparenza - nel sito internet della Banca, al seguente link: www.valpolicellabenacobanca.it è pubblicizzato l'*ufficio responsabile* della trattazione dei reclami, nonché le forme di inoltro dei reclami da parte della clientela e di risposta da parte della Banca.

Valgatara di Marano di valpolicella, 14 marzo 2024

Valpolicella Benaco Banca C. C.
Ufficio Reclami