

**RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI 2024**

Valpolicella Benaco Banca Credito Cooperativo (Verona) società cooperativa, in conformità a quanto previsto dalle Disposizioni della Banca d'Italia in tema di Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari (sez. XI paragrafo 3 – Reclami) rende la seguente sintetica informativa, relativa all'anno 2024.

<b>Situazione complessiva dei reclami ricevuti</b>	<b>dal 01/01/2024 al 31/12/2024</b>
<b>Natura del reclamo</b>	
Reclami relativi a questioni non quantificabili o di natura non economica	5
Reclami di natura economica:	
Reclami fino a € 50.000	1
Reclami tra € 50.000 e € 100.000	0
Reclami oltre € 100.000	0
<b>Tipologia di Clientela che ha presentato il reclamo</b>	
Clientela privata (consumatori)	5
Clientela intermedia	0
Altri	1
<b>Tipologia di prodotto/servizio oggetto del reclamo</b>	
Conto corrente e deposito a risparmio	2
Prodotti di investimento	1
Prodotti di finanziamento	1
Servizi di incasso e pagamento	1
Polizze assicurative	1
Altri prodotti e servizi	0
Aspetti generali	0
Prodotti derivati	0
<b>Motivo del reclamo</b>	
Condizioni	0
Applicazione delle condizioni	0
Esecuzione delle operazioni	2
Disfunzioni apparecchiature quali ATM e POS	0
Aspetti organizzativi	0
Personale	1
Comunicazioni / informazioni al Cliente	1
Frodi / smarrimenti	0
Merito di credito o simili	1
Altro	1
<b>Totale reclami pervenuti nel periodo di riferimento</b>	<b>6</b>
Di cui numero reclami legati a canali distributivi telematici	0
Reclami ritenuti Fondati o Parzialmente Fondati	3
Reclami ritenuti Infondati	3
<b>Totale reclami risolti nel periodo di riferimento</b>	<b>6</b>
<b>Pronunce dell'ABF e dell'Autorità Giudiziaria che hanno definito in senso favorevole ai clienti questioni oggetto di precedente reclamo, ritenuto infondato</b>	<b>dal 01/01/2024 al 31/12/2024</b>
Numero reclami	0