

**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 2022**

Valpolicella Benaco Banca Credito Cooperativo (Verona) - S.C.
Sede Legale: via De Gasperi 11, Albarè 37010 Costermano sul Garda (VR) T +39 045 6200625 F +39 045 6200483
Sede Amministrativa e Direzione:
via dell'Artigianato 5, Valgatarà 37020 Marano di Valpolicella (VR)
T +39 045 6837850 F +39 045 6801739
valpolicellabenaco@vbbanca.it www.valpolicellabenacobanca.it
PEC info@pec.valpolicellabenacobanca.it
Codice Fiscale e numero di iscrizione al Registro Imprese di Verona
n.01548170230.

Aderente al Gruppo Bancario Cooperativo Iccrea iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari con capogruppo Iccrea Banca S.p.A., che ne esercita la direzione e il coordinamento. Società partecipante al Gruppo IVA Gruppo bancario cooperativo Iccrea P.IVA 15240741007, Cod SDI: 9GHPLV.
Iscritta all'Albo delle banche n.4923.90, Cod.ABI:08315, Iscritta all'Albo delle società cooperative n.A162319, Aderente al Fondo di Garanzia dei Depositanti del Credito Cooperativo e al Fondo Nazionale di Garanzia.

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 2022 – 31 dicembre 2022.

Nel corso del 2022 sono stati registrati dalla Banca n° 7 reclami, le cui tipologie sono riassunte nella seguente tabella riportante anche una suddivisione degli stessi a seconda della fascia di clientela interessata e del motivo del reclamo:

Reclami suddivisi per tipologia di clientela

Fascia di clientela e prodotto interessato:		Privato	Intermedio	Consumatori
Conti correnti		2	---	
Servizi di pagamento regolati in conto corrente		---	---	
Servizi di pagamento non regolati in conto corrente		---	---	
Aperture di credito		---	---	
Mutui ipotecari		---	---	
Depositi a risparmio		---	---	
Finanziamenti rientranti nella disciplina del credito ai consumatori (CCD) e prestiti personali				---
Finanziamenti rientranti nella disciplina del credito immobiliare ai consumatori (MCD)				1
Altre forme di finanziamento		1	---	
Segnalazioni in Centrale Rischi		1	---	
Monetica		---	2	
Totale		4	2	1

Reclami suddivisi per oggetto

Oggetto del reclamo:	Esecuzione operazioni	Applicazione delle condizioni	Aspetti organizzativi	Comunicazioni e informazioni al cliente	Altro
Conti correnti	---	---	---	---	2
Servizi di pagamento regolati in conto corrente	---	---	---	---	---
Servizi di pagamento non regolati in conto corrente	---	---	---	---	---
Aperture di credito	---	---	---	---	---
Mutui ipotecari	---	---	---	---	---
Depositi a risparmio	---	---	---	---	---
Finanziamenti rientranti nella disciplina del credito ai consumatori (CCD) e prestiti personali	---	---	---	---	---
Finanziamenti rientranti nella disciplina del credito immobiliare ai consumatori (MCD)	---	---	---	1	---
Altre forme di finanziamento	---	---	---	---	1
Segnalazioni in Centrale Rischi	---	---	---	1	---
Monetica	---	---	---	---	2
Totale	---	---	---	2	5

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, vale a dire in 60 giorni dal ricevimento del reclamo stesso.

In sintesi, il totale dei reclami risulta essere pari a n° 7 di cui 1 concluso in parte a favore del cliente e 1 in istruttoria.

Si segnala che, alla data del 31 dicembre 2022, 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-*quiquies*, 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.

Alla data del 31 dicembre 2022, nel complesso dei reclami pervenuti in corso d'anno, n° 4 reclami devono ritenersi ad oggi composti, n° 1 risulta in fase di istruttoria, nessuno risulta in attesa di risposta da parte del reclamante. 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. Per un solo reclamo presentato nell'anno 2021 risulta essere stata adita l'autorità giudiziaria.

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.

Valgatarà di Marano di valpolicella, 2 febbraio 2023

Valpolicella Benaco Banca C. C.
Ufficio Reclami