

**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 a CentroMarca Banca Credito Cooperativo di Treviso e Venezia Società Cooperativa per Azioni, da parte della Clientela, in merito ai prodotti e servizi offerti nel periodo 1° gennaio 2023 - 31 dicembre 2023.

Dall'01/01/2023 al 31/12/2023 sono stati registrati da CentroMarca Banca Credito Cooperativo di Treviso e Venezia Società Cooperativa per Azioni n. 48 reclami ordinari e n. 2 reclami relativi ad attività di intermediazione assicurativa, 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
Periodo dall'01/01/2023 al 31/12/2023**

CENTROMARCA BANCA CREDITO COOPERATIVO DI TREVISO E VENEZIA S.C.p.A.

Fascia di clientela interessata:	Conti correnti	
		<i>Clienti al dettaglio¹</i>
	<i>Altri Clienti</i>	n. 3
	Servizi di pagamento regolati in conto corrente	
		<i>Clienti al dettaglio</i>
	<i>Altri Clienti</i>	n. 3
	Servizi di pagamento non regolati in conto corrente	
		<i>Clienti al dettaglio</i>
	<i>Altri Clienti</i>	n. 1
	Aperture di credito	
		<i>Clienti al dettaglio</i>
	<i>Altri Clienti</i>	n. 2
	Mutui	
		<i>Clienti al dettaglio</i>
	<i>Altri Clienti</i>	n. -
	Depositi a risparmio	
		<i>Clienti al dettaglio</i>
	<i>Altri Clienti</i>	n. -
	Finanziamenti rientranti nella disciplina del credito ai consumatori (CCD) e prestiti personali	
		<i>Consumatori</i>

¹ **CLIENTI AL DETTAGLIO:** con tale termine si intende far riferimento ai consumatori (come definiti all'art. 3, lett. A), D.lgs. 6 settembre 2005, n. 206); alle persone fisiche che svolgono attività professionale o artigianale; agli enti senza finalità di lucro; alle imprese che occupano meno di 10 addetti e realizzano un fatturato annuo o un totale di bilancio annuo non superiori a 2 milioni di euro.

Nella presente definizione rientrano inoltre i reclami presentati da Condomini, per mezzo del loro amministratore.

Finanziamenti rientranti nella disciplina del credito immobiliare ai consumatori (MCD)		
	<i>Consumatori</i>	n. 8
Altre forme di finanziamento		
	<i>Clienti al dettaglio</i>	n. -
	<i>Altri Clienti</i>	n. 1
Altri prodotti		
	<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 13
	<i>Altri Clienti</i>	n. 1

Reclami suddivisi per oggetto
Periodo dall'01/01/2023 al 31/12/2023

Conti correnti		
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. -
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. 2
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n. -
	<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	n. 1
	<i>Altro</i>	n. 4
Servizi di pagamento regolati in conto corrente		
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. -
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. -
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n. -
	<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	n. -
	<i>Altro</i>	n. 7
Servizi di pagamento non regolati in conto corrente		
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. -
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. -
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n. -
	<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	n. -
	<i>Altro</i>	n. 3
Aperture di credito		
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. -
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. 1
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n. -
	<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	n. -
	<i>Altro</i>	n. 5
Mutui		
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. -
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. 1
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n. -
	<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	n. -
	<i>Altro</i>	n. 2
Depositi a risparmio		
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. -
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. -
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n. -
	<i>Altro</i>	n. -
Finanziamenti rientranti nella disciplina del credito ai consumatori (CCD) e prestiti personali		
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. -
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. -
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n. -
	<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	n. -
	<i>Altro</i>	n. 1
Finanziamenti rientranti nella disciplina del credito immobiliare ai consumatori (MCD)		
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. -

		<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. -
		<i>Aspetti organizzativi</i>	n. -
		<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	n. -
		<i>Altro</i>	n. 8
	Altre forme di finanziamento		
		<i>Esecuzione operazioni</i>	n. -
		<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. -
		<i>Aspetti organizzativi</i>	n. -
		<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	n. -
		<i>Altro</i>	n. 1
	Altri prodotti	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 1
		<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. 4
		<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 0
		<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	n. 1
		<i>Altro</i>	n. 8

Le procedure adottate per la trattazione dei reclami hanno consentito, in tutti i casi, di fornire ai clienti riscontro formale degli accertamenti svolti nei termini fissati dalla normativa vigente. In particolare, dall'01/10/2020 gli Intermediari sono tenuti a riscontrare la clientela entro:

- sessanta giorni dalla data di ricezione, per i reclami attinenti a prodotti e servizi bancari ovvero prodotti e servizi d'investimento;
- quarantacinque giorni dalla data di ricezione, per i reclami relativi all'attività di intermediazione assicurativa;
- quindici giornate operative dalla data di ricezione, per i reclami aventi ad oggetto servizi di pagamento come definiti dall'art. 1, c. 2, lett. h-septies.1), del D.lgs. n. 385/1993.

In sintesi, per CentroMarca Banca Credito Cooperativo di Treviso e Venezia Società Cooperativa per Azioni dall'01/01/2023 al 31/12/2023 il totale dei reclami risulta essere pari a n. 50 di cui n. 7 conclusi a favore del cliente. Tra questi ultimi, n. 3 reclami sono stati accolti soltanto per una parte delle domande formulate.

Si segnala infine che, alla data del 31 dicembre 2023, *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.

Alla data del 31 dicembre 2023, nel complesso dei reclami pervenuti in corso d'anno n. 2 reclami deve ritenersi non ancora composto.

Con riferimento a nessun reclamo pervenuto a CentroMarca Banca Credito Cooperativo di Treviso e Venezia Società Cooperativa per Azioni risulta essere stato presentato ricorso agli organismi stragiudiziali delle controversie (es. Arbitro Bancario-Finanziario), ovvero promossa una richiesta di mediazione ai sensi del D.Lgs. n. 28/2010 e successive modificazioni. In relazione a nessun reclamo 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 [CentroMarca Banca Credito Cooperativo di Treviso e Venezia — Reclami \(cmbanca.it\)](http://www.cmbanca.it) sono pubblicizzati 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.

Treviso, 19 febbraio 2024

CENTROMARCA BANCA
 Credito Cooperativo di Treviso e Venezia
 Ufficio Reclami