

**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 2024

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 2024 - 31 dicembre 2024.

Dall'01/01/2024 al 31/12/2024 sono stati registrati da CentroMarca Banca Credito Cooperativo di Treviso e Venezia Società Cooperativa per Azioni n. 26 Reclami sui Servizi Bancari e Finanziari e n. 1 Reclamo sui Servizi di Investimento, 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'01/01/2024 al 31/12/2024**

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. -
Servizi di pagamento regolati in conto corrente		
	<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 2
	<i>Altri Clienti</i>	n. -
Servizi di pagamento non regolati in conto corrente		
	<i>Clienti al dettaglio</i>	n. -
	<i>Altri Clienti</i>	n. -
Aperture di credito		
	<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 1
	<i>Altri Clienti</i>	n. 2
Mutui		
	<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 4
	<i>Altri Clienti</i>	n. 1
Depositi a risparmio		
	<i>Clienti al dettaglio</i>	n. -
	<i>Altri Clienti</i>	n. -
Finanziamenti rientranti nella disciplina del credito ai consumatori (CCD) e prestiti personali		

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.

	<i>Consumatori</i>	n. -
Finanziamenti rientranti nella disciplina del credito immobiliare ai consumatori (MCD)		
	<i>Consumatori</i>	n. 2
Altre forme di finanziamento		
	<i>Clienti al dettaglio</i>	n. -
	<i>Altri Clienti</i>	n. -
Altri prodotti	<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 9
	<i>Altri Clienti</i>	n. -

Reclami suddivisi per oggetto
Periodo dall'01/01/2024 al 31/12/2024

Conti correnti		
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 2
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. 1
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n. -
	<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	n. 2
	<i>Altro</i>	n. 1
Servizi di pagamento regolati in conto corrente		
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 1
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. -
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 1
	<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	n. -
	<i>Altro</i>	n. -
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. -
Aperture di credito		
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 2
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. -
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n. -
	<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	n. 1
	<i>Altro</i>	n. -
Mutui		
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 1
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. 2
	<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. -

Finanziamenti rientranti nella disciplina del credito immobiliare ai consumatori (MCD)		
	<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. 1
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. -
Altri prodotti		
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 4
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. -
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 2
	<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	n. -
	<i>Altro</i>	n. 3

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'01/01/2024 al 31/12/2024 il totale dei reclami risulta essere pari a n. 27 di cui n. 9 conclusi a favore del cliente. Tra questi ultimi, n. 2 reclami sono stati accolti soltanto per una parte delle domande formulate.

Si segnala infine che, alla data del 31 dicembre 2024, *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 2024 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), mentre in relazione ad 1 reclamo risulta 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, 30 gennaio 2025

CENTROMARCA BANCA

Credito Cooperativo di Treviso e Venezia

CentroMarca Banca Credito Cooperativo di Treviso e Venezia - Società Cooperativa per Azioni
 Sede Legale e Direzione Generale: Via Riccardo Selvatico, 2 - 31100 Treviso (Tv)
 Tel: +39 0422 6316 - Fax: +39 0422 633079 - PEC: segreteria@pec.centromarcabanca.it
 Sito web: www.cmbanca.it - E-mail: banca@cmbanca.it - Codice BIC Swift: ICRAITRRKT0
 Codice Fiscale e numero di iscrizione al Registro Imprese di Treviso n. 00176640266

Aderente al Gruppo BCC 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 - Partita IVA 15240741007 - Cod. SDI: 9GHPHLV. Iscritta all'Albo delle banche n. 4580.70, Cod. ABI 08749-4. Iscritta all'Albo delle società cooperative n. A166229. Aderente al Fondo di Garanzia dei Depositanti del Credito Cooperativo e al Fondo Nazionale di Garanzia.

Ufficio Reclami

CentroMarca Banca Credito Cooperativo di Treviso e Venezia - Società Cooperativa per Azioni
Sede Legale e Direzione Generale: Via Riccardo Selvatico, 2 - 31100 Treviso (Tv)
Tel: +39 0422 6316 - Fax: +39 0422 633079 - PEC: segreteria@pec.centromarcabanca.it
Sito web: www.cmbanca.it - E-mail: banca@cmbanca.it - Codice BIC Swift: ICRAITRRKT0
Codice Fiscale e numero di iscrizione al Registro Imprese di Treviso n. 00176640266

Aderente al Gruppo BCC 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 - Partita IVA 15240741007 - Cod. SDI: 9GHPHLV. Iscritta all'Albo delle banche n. 4580.70, Cod. ABI 08749-4. Iscritta all'Albo delle società cooperative n. A166229. Aderente al Fondo di Garanzia dei Depositanti del Credito Cooperativo e al Fondo Nazionale di Garanzia.