

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

<sup>1</sup> **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. -
<b>Finanziamenti rientranti nella disciplina del credito immobiliare ai consumatori (MCD)</b>		
	<i>Consumatori</i>	n. 2
<b>Altre forme di finanziamento</b>		
	<i>Clienti al dettaglio</i>	n. -
	<i>Altri Clienti</i>	n. -
<b>Altri prodotti</b>	<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**

<b>Conti correnti</b>		
	<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
<b>Servizi di pagamento regolati in conto corrente</b>		
	<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. -
<b>Servizi di pagamento non regolati in conto corrente</b>		
	<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. -
<b>Aperture di credito</b>		
	<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. -
<b>Mutui</b>		
	<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
<b>Depositi a risparmio</b>		
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. -
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. -
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n. -
	<i>Altro</i>	n. -
<b>Finanziamenti rientranti nella disciplina del credito ai consumatori (CCD) e prestiti personali</b>		
	<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. -

<b>Finanziamenti rientranti nella disciplina del credito immobiliare ai consumatori (MCD)</b>		
	<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
<b>Altre forme di finanziamento</b>		
	<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. -
<b>Altri prodotti</b>		
	<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](http://www.cmbanca.it) - E-mail: [banca@cmbanca.it](mailto: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](http://www.cmbanca.it) - E-mail: [banca@cmbanca.it](mailto: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: 9GHPLV. 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.