

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 2021

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 2021 - 31 dicembre 2021.

Dall'01/01/2021 al 31/12/2021 sono stati registrati da CentroMarca Banca Credito Cooperativo di Treviso e Venezia Società Cooperativa per Azioni n. 82 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'01/01/2021 al 31/12/2021

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

Fascia	Conti correnti	
		Clienti al dettaglio ¹

¹ **CLIENTI AL DETTAGLIO:** con tale termine si intende far riferimento:

- ai soggetti che rivestono la qualifica di 'consumatore' ai sensi dell'art. 3, lett. A), D.lgs. 6 settembre 2005, n. 206;
- alla clientela cosiddetta 'intermedia' fra privati e imprese allorché agisca in qualità di 'privato', cioè per finalità estranee all'attività professionale o imprenditoriale eventualmente svolta.

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

di clientela interessata:		<i>Altri Clienti</i>	n. 10
	Servizi di pagamento regolati in conto corrente		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 4
		<i>Altri Clienti</i>	n. 9
	Servizi di pagamento non regolati in conto corrente		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 2
		<i>Altri Clienti</i>	n. 1
	Aperture di credito		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 1
		<i>Altri Clienti</i>	n. 5
	Mutui		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 1
		<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		
		<i>Consumatori</i>	n. 10
	Finanziamenti rientranti nella disciplina del credito immobiliare ai consumatori (MCD)		
		<i>Consumatori</i>	n. 7
	Altre forme di finanziamento		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 1
		<i>Altri Clienti</i>	n. 3
Altri prodotti	<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 4	
	<i>Altri Clienti</i>	n. 5	

Reclami suddivisi per oggetto
Periodo dall'01/01/2021 al 31/12/2021

Conti correnti		
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 4
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. 5
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 5
	<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	n. 2
	<i>Altro</i>	n. 6
Servizi di pagamento regolati in conto corrente		
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 5
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. -
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 1
	<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. 1
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. -
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n. -
	<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	n. -
	<i>Altro</i>	n. 2
Aperture di credito		
	<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. 6

Mutui		
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. -
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. -
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n. -
	<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	n. 1
	<i>Altro</i>	n. 1
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. 10
Finanziamenti rientranti nella disciplina del credito immobiliare ai consumatori (MCD)		
	<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. 4
Altre forme di finanziamento		
	<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. -

		<i>Altro</i>	n. 2
	Altri prodotti	<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. 9

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'01/01/2021 al 31/12/2021 il totale dei reclami risulta essere pari a n. 84 di cui n. 28 conclusi a favore del cliente. Tra questi ultimi, n. 10 reclami sono stati accolti soltanto per una parte delle domande formulate.

Si segnala infine che, alla data del 31 dicembre 2021, *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 2021, nel complesso dei reclami pervenuti in corso d'anno n. 2 reclami devono ritenersi non ancora composti.

Con riferimento a n. 2 reclami pervenuti a CentroMarca Banca Credito Cooperativo di Treviso e Venezia Società Cooperativa per Azioni risulta essere stato presentato ricorso agli organismi stragiudiziali delle controversie (es. ABF), ovvero promossa una richiesta di mediazione ai sensi del D.Lgs. n. 28/2010 e successive modificazioni. In relazione a n. 2 reclami 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, 03/01/2022