CENTROMARCA BANCA
credito cooperativo di treviso e venezia

GRUPPO BCC ICCREA

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 2025

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 2025 - 31 dicembre 2025.

Dall'01/01/2025 al 31/12/2025 sono stati registrati da CentroMarca Banca Credito Cooperativo di Treviso e Venezia Società Cooperativa per Azioni n. 32 Reclami sui Servizi Bancari e Finanziari, n. 1 Reclamo sui Servizi di Investimento, n. 1 Reclamo su Attività di Distribuzione 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'01/01/2025 al 31/12/2025

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

Fascia di clientela interessata:	**Conti correnti**		
		Clienti al dettaglio[1]	n. 6
		Altri Clienti	n. -
	Servizi di pagamento regolati in conto corrente		
		Clienti al dettaglio	n. 10
		Altri Clienti	n. -
	Servizi di pagamento non regolati in conto corrente		
		Clienti al dettaglio	n. -
		Altri Clienti	n. -
	Aperture di credito		
		Clienti al dettaglio	n. 2
		Altri Clienti	n. 1
	Mutui		
		Clienti al dettaglio	n. 1
		Altri Clienti	n. 7
	Depositi a risparmio		
		Clienti al dettaglio	n. -

[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.

		Altri Clienti	n. -
	Finanziamenti rientranti nella disciplina del credito ai consumatori (CCD) e prestiti personali		
		Consumatori	n. 2
	Finanziamenti rientranti nella disciplina del credito immobiliare ai consumatori (MCD)		
		Consumatori	n. -
	Altre forme di finanziamento		
		Clienti al dettaglio	n. -
		Altri Clienti	n. -
	Altri prodotti	*Clienti al dettaglio*	n. 5
		Altri Clienti	n. -

Reclami suddivisi per oggetto
Periodo dall'01/01/2025 al 31/12/2025

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

		Comunicazioni e informazioni al cliente	n. -
		Altro	n. 1
	Finanziamenti rientranti nella disciplina del credito immobiliare ai consumatori (MCD)		
		Esecuzione operazioni	n. -
		Applicazione delle condizioni	n. -
		Aspetti organizzativi	n. -
		Comunicazioni e informazioni al cliente	n. -
		Altro	n. -
	Altre forme di finanziamento		
		Esecuzione operazioni	n. -
		Applicazione delle condizioni	n. -
		Aspetti organizzativi	n. -
		Comunicazioni e informazioni al cliente	n. -
		Altro	n. -
	Altri prodotti	*Esecuzione operazioni*	n. 3
		Applicazione delle condizioni	n. -
		Aspetti organizzativi	n. -
		Comunicazioni e informazioni al cliente	n. 2
		Altro	n. -

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'01/01/2025 al 31/12/2025 il totale dei reclami risulta essere pari a n. 34 di cui n. 3 conclusi a favore del cliente. Tra questi ultimi, n. 1 reclamo è stato accolto soltanto per una parte delle domande formulate.

Si segnala infine che, alla data del 31 dicembre 2025, *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 2025 nel complesso dei reclami pervenuti in corso d'anno n. 1 reclamo 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 (l'unico ricorso presentato all'Arbitro Bancario-Finanziario nel 2025 non è stato preceduto da un reclamo proposto), mentre in relazione a n. 4 reclami risulta promossa una richiesta di mediazione ai sensi del D.Lgs. n. 28/2010 e successive modificazioni. In relazione a 1 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) 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, 25 marzo 2026

CENTROMARCA BANCA
credito cooperativo di treviso e venezia

GRUPPO BCC ICCREA

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.

OBIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE