

**RENDICONTO ANNUALE SULLA GESTIONE DEI RECLAMI**  
**(aggiornato al 31 dicembre 2022)**

Le Disposizioni di Vigilanza della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 riguardanti la “**Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti**”, come successivamente modificate e integrate, prevedono che annualmente venga redatto e reso pubblico un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami relativi al comparto delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari.

Nell'ambito dell'approccio di **Centro Finanziamenti S.p.A.** teso al miglioramento del livello di soddisfazione della clientela due sono le principali strategie perseguite: (i) intercettare i disservizi o gli elementi di insoddisfazione manifestati dalla clientela, tramite il personale del Front End Commerciale, prima che venga formalizzato un reclamo scritto; (ii) analizzare, in ogni caso, le motivazioni sottostanti le contestazioni o lamentele ricevute per garantire il perfezionamento del prodotto offerto.

In tale contesto, si rappresenta che **nel periodo ricompreso tra il 1° gennaio ed il 31 dicembre 2022** sono pervenuti 5 reclami a Centro Finanziamenti S.p.A.: 4 riguardanti il prodotto di finanziamento Cessione del Quinto e 1 in merito al prodotto Finanziamento Garantito. E' stato accolto un solo reclamo, nell'ambito del prodotto di finanziamento cessione del quinto, rispetto a cui Centro Finanziamenti si è subito attivata per rispondere alle esigenze del cliente.

Segue una tabella sintetica dei reclami ricevuti dall'inizio dell'operatività alla data del presente rendiconto.

<b>Prodotto/servizio</b>	<b>Anno 2018</b>	<b>Anno 2019</b>	<b>Anno 2020</b>	<b>Anno 2021</b>	<b>Anno 2022</b>
Cessione del quinto dello stipendio o della pensione	0	1	1	0	4
Finanziamenti garantiti L.662/1996 <sup>1</sup>				0	1
Promozione prodotti bancari di terzi <sup>2</sup>	3	0	0	0	0

Nel corso del 2022 non ci sono stati ricorsi all'**Arbitro Bancario Finanziario (ABF)** collegati ai prodotti di finanziamento offerti da Centro Finanziamenti (Cessione del Quinto e Finanziamenti Garantiti); Centro Finanziamenti è stata destinataria di tre ricorsi ABF rispetto a cui ha rappresentato all'Arbitro stesso la propria estraneità ai fatti, dal momento che si trattava di un prodotto ideato da altro intermediario per cui la stessa svolge solo attività di mandato all'incasso.

Nel corso del 2022 non sono pervenuti esposti alla Società.

<sup>1</sup> Centro Finanziamenti S.p.A. ha avviato l'offerta del prodotto a partire da ottobre 2021.

<sup>2</sup> Centro Finanziamenti S.p.A. ha cessato tale attività in data 31 dicembre 2018; i reclami sono stati tutti respinti in quanto a Centro Finanziamenti S.p.A. non spettavano le decisioni contestate in qualità di mera collocatrice del prodotto.

**Centro Finanziamenti S.p.A.**

Sede Legale: Via F. Casati, 1/A - 20124 Milano, Italy  
Sede Operativa: Via Desenzano, 2 - 20146 Milano, Italy  
Tel +39.02.8344.1 - Fax +39.02.91.39.08.63 C.F. e P.IVA 04928320961  
Iscrizione Albo Intermediari Finanziari ex art. 106 TUB n° 161  
Cap. Soc. 2.000.000 Euro I.V. - Socio Unico: Gruppo MutuiOnline S.p.A.  
Soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Gruppo MutuiOnline S.p.A.