

RENDICONTO ANNUALE SULLA GESTIONE DEI RECLAMI
(aggiornato al 31 dicembre 2021)

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 2021** non è pervenuto a Centro Finanziamenti S.p.A. nessun reclamo avente ad oggetto l'offerta della Cessione del Quinto e i Finanziamenti Garantiti. Segue una tabella sintetica dei reclami ricevuti dall'inizio dell'operatività alla data del presente rendiconto.

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

Nel corso del 2021 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 due 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 svolgeva solo attività di mandato all'incasso.

Sempre nel corso del 2021, sono pervenuti poi 6 esposti da parte della clientela alla Banca di Italia che vedono come destinataria Centro Finanziamenti S.p.A. Di questi, 5 esposti si riferiscono all'attività di mandato all'incasso prestata per conto di altri intermediari per cui la Società non è *originator* del prodotto. Un esposto invece riguarda il prodotto Cessione del Quinto di Centro Finanziamenti e in particolare una pratica annullata su cui erroneamente l'amministrazione di riferimento ha trattenuto le rate; in merito, Centro Finanziamenti si è attivata per ridimensionare le pratiche annullate per mancato rilascio del nulla osta da parte della compagnia assicurativa tempestivamente dopo la decisione positiva dell'organo deliberante.

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

² 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.