

# Centro Finanziamenti

## RENDICONTO ANNUALE SULLA GESTIONE DEI RECLAMI

(aggiornato al 31 dicembre 2024)

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 2024** sono pervenuti 5 reclami a Centro Finanziamenti S.p.A.: 3 riguardanti il prodotto di finanziamento Cessione del Quinto e 2 in merito al prodotto Finanziamento Garantito. È stato accolto un solo reclamo, nell'ambito del prodotto Finanziamento Garantito, 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.

Prodotto/servizio	Anno 2018	Anno 2019	Anno 2020	Anno 2021	Anno 2022	Anno 2023	Anno 2024
Cessione del quinto dello stipendio o della pensione	0	1	1	0	4	2	3
Finanziamenti garantiti L.662/1996 <sup>1</sup>	-	-	-	0	1	1	2
Prestito Ipotecario Vitalizio <sup>2</sup>	-	-	-	-	-	-	0
Promozione prodotti bancari di terzi <sup>3</sup>	3	0	0	0	0	0	0

<sup>1</sup> Centro Finanziamenti S.p.A. ha avviato l'offerta del prodotto a partire da ottobre 2021. Nel corso del 2024 è stata avviata anche l'attività di offerta del Prestito Ipotecario Vitalizio.

<sup>2</sup> Il prodotto è stato avviato nel 2024. Alla data del presente documento, l'erogazione di finanziamenti di Cessione del Quinto, Finanziamenti Garantiti e Prestiti Ipotecari Vitalizi è al momento sospesa.

<sup>3</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 • Sede Amministrativa: Via Desenzano, 2 - 20146 Milano

Tel +39.02.8344.1 • PEC gruppomol@legalmail.it • Web [www.centrofin.it](http://www.centrofin.it)

C.F. e P.IVA 04928320961 • REA 1783225 • Registro imprese di Milano 04928320961 • Cap. Soc. 2.000.000 Euro I.V.

Iscrizione Albo Intermediari Finanziari ex art. 106 TUB n° 161

Socio Unico, direzione e coordinamento: Multiply Group S.p.A. ([www.multiplygroup.com](http://www.multiplygroup.com))

Nel corso del 2024 non ci sono stati ricorsi all'**Arbitro Bancario Finanziario (ABF)** collegati ai prodotti di finanziamento offerti da Centro Finanziamenti (Cessione del Quinto, Finanziamenti Garantiti e Prestito Ipotecario Vitalizio); Centro Finanziamenti è stata destinataria di otto 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 2024 è pervenuto un esposto alla Società relativo al Cessione del Quinto, in cui Centro Finanziamenti ha riscontrato Autorità e cliente.

*Documento aggiornato al 19/02/2025*