

RENDICONTO ANNUALE SULLA GESTIONE DEI RECLAMI
(aggiornato al 31 dicembre 2019)

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 2019** non è pervenuto a Centro Finanziamenti S.p.A. nessun reclamo avente ad oggetto l'offerta della Cessione del Quinto. Segue una tabella sintetica dei reclami ricevuti dall'inizio dell'operatività alla data del presente rendiconto.

Prodotto/servizio	Anno 2018	Anno 2019
Cessione del quinto dello stipendio o della pensione	0	0
Promozione prodotti bancari di terzi ¹	3	0

Nel corso del 2019 non ci sono stati ricorsi all'**Arbitro Bancario Finanziario** da parte della clientela del prodotto “cessione del quinto”; mentre è terminato positivamente per Centro Finanziamenti S.p.A. il procedimento arbitrale relativo all'attività di “promozione di prodotti bancari di terzi”, in cui Centro Finanziamenti S.p.A. stessa ha dimostrato la propria estraneità ai fatti, dal momento che si trattava di un prodotto ideato da altro intermediario.

Non risultano esposti da parte della clientela alla Banca di Italia che vedono come destinataria Centro Finanziamenti S.p.A.

¹Centro 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.