

RENDICONTO ANNUALE SULLA GESTIONE DEI RECLAMI

(aggiornato al 31 dicembre 2025)

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 2025** sono pervenuti 8 reclami a Centro Finanziamenti S.p.A.: tutti e 8 riguardanti la Cessione del Quinto. Tutti i reclami sono stati gestiti nelle tempistiche di legge e sono stati respinti (3 di questi reclami sono stati riscontrati a gennaio 2026 nel rispetto della scadenza).

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

Prodotto/servizio ¹	Anno 2018	Anno 2019	Anno 2020	Anno 2021	Anno 2022	Anno 2023	Anno 2024	Anno 2025
Cessione del quinto dello stipendio o della pensione	0	1	1	0	4	2	3	8
Finanziamenti garantiti L.662/1996 ²	-	-	-	0	1	1	2	0
Prestito Ipotecario Vitalizio ³	-	-	-	-	-	-	0	0
Promozione prodotti bancari di terzi ⁴	3	0	0	0	0	0	0	0

¹ Alla data del presente documento, l'erogazione di finanziamenti di Cessione del Quinto, Finanziamenti Garantiti e Prestiti Ipotecari Vitalizi è sospesa.

² Centro Finanziamenti S.p.A. ha avviato l'offerta del prodotto a partire da ottobre 2021.

³ Centro Finanziamenti S.p.A. ha avviato l'offerta del prodotto nel 2024.

⁴ 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.

Nel corso del 2025 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 quattro 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.

Documento aggiornato al 24/02/2026