

CENTOTRENTA SERVICING S.P.A.

RENDICONTO ANNUALE SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI

ANNO 2025

1. PREMESSA

Il presente documento è redatto in ottemperanza alle disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 s.m., riguardanti la "*Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari — Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti*", le quali prevedono che annualmente venga reso pubblico sul sito Internet di ciascun intermediario finanziario un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati.

Centotrenta Servicing S.p.a. (anche "Centotrenta" o la "Società") è dotata di un Ufficio Reclami a cui è in carico la gestione dei Reclami della clientela, nonché la tenuta del Registro dei Reclami.

Per reclamo si intende ogni atto con cui un soggetto, chiaramente identificabile, contesta, in forma scritta, alla Società nell'ambito della sua attività, un comportamento o un'omissione lamentando un pregiudizio subito a causa di tale condotta.

Le modalità, pubblicizzate anche sul sito Internet della Società¹, con cui un soggetto può presentare il reclamo sono:

- Lettera ordinaria o raccomandata A/R: Via San Prospero, 4 – 20121 Milano
- Posta elettronica certificata: 130servicing@legalmail.it;
- E-mail: reclami@130servicing.com;

I reclami possono pervenire anche per il tramite di Banca d'Italia, in forma di Esposto, laddove il reclamante presenti le proprie contestazioni direttamente alla predetta Autorità.

Si precisa che la Società è tenuta a rispondere entro il termine di 60 giorni dalla ricezione del reclamo, indicando, in caso di accoglimento, le iniziative che si intendono assumere ed i tempi entro i quali realizzarle; se il reclamo è ritenuto non fondato o irricevibile, sarà indicata un'illustrazione chiara ed esauriente delle ragioni alla base della decisione.

Nel caso in cui la risposta al reclamo da parte della Società sia considerata insoddisfacente dal reclamante, è possibile fare ricorso, in alternativa alla giustizia ordinaria, all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per avere informazioni su come presentare ricorso all'ABF, il reclamante può consultare il sito

¹ <https://centotrenta.com/it/>, sezione "Reclami"

www.arbitrobancariofinanziario.it, può rivolgersi presso le Filiali della Banca d'Italia oppure può consultare la Guida ABF consultabile sul sito della Società.

In alternativa, in relazione all'obbligo di cui al D. Lgs. 4 marzo 2010, n. 28 di esperire la procedura di mediazione prima del ricorso al giudice ordinario, il Cliente - anche in assenza di preventivo reclamo - può esperire il tentativo di mediazione presso il Conciliatore Bancario Finanziario (sito www.conciliatorebancario.it), ossia un "Organismo di Mediazione" specializzato nelle controversie in materia bancaria, finanziaria e societaria.

2. RENDICONTO DI GESTIONE

Nel corso dell'anno 2025, sono pervenute **n.13** contestazioni (**n. 11** come reclami e **n. 2** come esposti di Banca d'Italia) così identificate secondo quanto previsto dalla regolamentazione interna.

Altresì, sono pervenuti alla Società, quale Servicer dell'operazione di cartolarizzazione, **n. 52** esposti di Banca d'Italia.

Oggetto dei Reclami sono state le seguenti tematiche:

- Segnalazione in Centrale dei Rischi
- Cessione dei crediti
- Condotta del Soggetto Delegato
- Tassi d'interesse
- Prescrizione
- Accordo a definizione del debito

La maggior parte dei reclami/esposti, **n.50**, sono risultati **infondati** mentre per i **n. 15** reclami/esposti accolti in quanto **fondati** sono state tempestivamente attuate le azioni correttive individuate.

Tutti i reclami sono stati gestiti nel rispetto delle tempistiche previste dalla normativa vigente in materia di Trasparenza Bancaria e Finanziaria.

Si segnala, infine, che, nel corso dell'anno 2025 non sono stati presentati ricorsi avanti all'Arbitro Bancario Finanziario contro Centotrenta.

Milano, 17 Marzo 2026

Responsabile Ufficio Reclami

Valeria Scampato