



MEDIOCREDITOEUROPEO

## RENDICONTO ANNUALE SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI – ANNO 2017

Redatto ai sensi delle vigenti disposizioni della Banca d'Italia in materia di “Trasparenza delle Operazioni e dei Servizi Bancari e Finanziari”

In conformità con quanto previsto dalle Disposizioni di Vigilanza emanate dalla Banca d'Italia in materia di “Trasparenza delle operazioni e dei servizi Bancari e Finanziari”, si riporta di seguito il rendiconto sull'attività di gestione dei reclami ricevuti nell'esercizio 2017.

\*\*\*

Nel 2017, Mediocredito Europeo ha ricevuto n. 5 reclami, di cui: (i) n. 4 inerenti la richiesta di rimborso di commissioni a seguito di estinzione anticipata del finanziamento e (ii) n.1 reclamo avente ad oggetto l'invio di un errato piano di ammortamento a seguito di rinotifica del contratto ad altra ATC. I reclami non accolti dalla Società sono stati n.4, mentre n.1 reclamo (i.e. il reclamo relativo all'invio di un errato piano di ammortamento) è stato accolto dalla Società e definito attraverso l'invio e la rinotifica di un nuovo piano di ammortamento.

Tra i reclami pervenuti nel 2017, in un caso il cliente ha proposto ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario, la cui decisione è tuttora pendente.

Nel corso dell'anno 2017, inoltre, è pervenuta una decisione dell'Arbitro Bancario Finanziario in merito ad un ricorso, depositato nel 2016, avente ad oggetto la contestazione degli importi liquidati da MCE al cliente ricorrente, a seguito di estinzione anticipata, nonché l'asserita carente trasparenza delle previsioni contrattuali. L'Arbitro Bancario Finanziario – Collegio di Napoli, con decisione n. 9086/2017, notificata il 27 luglio 2017, ha parzialmente accolto il ricorso del cliente, riducendo ampiamente la pretesa risarcitoria avanzata e riconoscendo la sostanziale trasparenza del modello contrattuale adottato dalla Società.

I reclami sono stati evasi nel prescritto termine di 30 giorni, previa immediata comunicazione di presa in carico del reclamo, in ottemperanza alla procedura di gestione dei reclami adottata dalla Società e quanto disposto dalla Comunicazione della Banca d'Italia del 18 marzo 2016.

### Mediocredito Europeo

Via Vincenzo Lamaro, 13  
00173 Roma

### società per azioni

capitale sociale: 5.051.489,20 Euro i.v.

P.IVA e C.F. 08969851008  
REA 1130258

### contatti

T 06.6844.51  
F 06.6844.53.20  
info@mediocreditoeuropeo.com

[www.mediocreditoeuropeo.com](http://www.mediocreditoeuropeo.com)