

RENDICONTO ANNUALE SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI – ANNO 2019

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 2019.

Nel corso dell'anno 2019, sono pervenuti a MCE Locam S.p.A. n. 11 reclami.

Di questi:

- (i) n. 7 reclami sono inerenti alla richiesta di rimborso delle commissioni a seguito di estinzione anticipata del finanziamento;
- (ii) n. 2 reclami hanno ad oggetto l'invio del piano di ammortamento a seguito di rinotifica del contratto ad altra ATC;
- (iii) n. 2 reclami sono inerenti alla contestazione relativa alla richiesta del TFR a seguito della rinotifica del contratto al nuovo datore di lavoro.

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

Nessun reclamo è stato accolto dalla Società e a tutti i consumatori sono stati forniti adeguati chiarimenti in merito alle componenti di costo del finanziamento, alle garanzie richieste in sede contrattuale, sia in merito al vincolo del TFR.

Nel corso dell'anno 2019 è stato proposto ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario per uno dei reclami ricevuti nell'anno stesso, avente ad oggetto la contestazione relativa alla richiesta di rimborso delle somme trattenute a seguito di estinzione anticipata. Il reclamo in questione è stato accolto parzialmente dall'ABF.
