

RENDICONTO ANNUALE SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI – ANNO 2020

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 2020.

1. BUSINESS UNIT CQS

Nel corso dell'anno 2020, sono pervenuti a MCE Locam S.p.A. n. 39 reclami, tutti inerenti alla richiesta di rimborso delle commissioni a seguito di estinzione anticipata del finanziamento.

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.

Nel corso dell'anno 2020 è stato proposto ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario per n. 15 dei reclami ricevuti nell'anno stesso. La Società ha inviato all'ABF, nel prescritto termine di 30 giorni, le controdeduzioni rigettando tutti i ricorsi. Al momento in cui si scrive, dei ricorsi presentati, n. 10 sono stati accolti parzialmente dall'ABF, mentre per n. 5 si è in attesa della decisione.

2. BUSINESS UNIT NPL's.

Nel corso dell'anno 2020, MCE Locam S.p.A. non ha ricevuto reclami afferenti alla Business Unit NPL's.

Nel corso del 2020 non è pervenuto nessun ricorso in ABF per quanto attiene le posizioni legate al prodotto NPL'S.