



**RENDICONTO ANNUALE
SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI
RECLAMI – ANNO 2021**

Redatto ai sensi delle vigenti disposizioni della Banca d'Italia in materia di "Trasparenza delle operazioni e dei Servizi Bancari e Finanziari".

MCE Finance S.p.A. adotta e applica procedure per la trattazione dei reclami che garantiscono risposte sollecite ed esaustive, promuove il superamento delle criticità riscontrate sulla base dei reclami ricevuti e salvaguarda la qualità delle relazioni con i clienti.

L'attenzione e la gestione proattiva del reclamo rappresenta un punto centrale nella strategia di miglioramento dei rapporti con la clientela.

MCE Finance S.p.A. svolge nel continuo un'attività di analisi dei dati relativi ai reclami pervenuti, per individuare eventuali criticità ricorrenti e assumere le iniziative necessarie per il loro superamento. In questo ambito, valuta se le criticità riguardano anche prodotti diversi da quelli oggetto di reclamo.

I clienti possono avvalersi di varie modalità e canali per la trasmissione dei reclami ovvero posta elettronica certificata, posta elettronica, fax e posta cartacea. Tali canali sono tutti pubblicizzati sul sito istituzionale della società all'indirizzo: www.mcefinance.it - sezione "reclami".

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 2021.

1. BUSINESS UNIT CQS

Divisione prodotto Mce Finance S.p.A. specializzata nella concessione di finanziamenti rimborsabili mediante cessione del quinto dello stipendio o pensione e delegazione di pagamento.

Nel corso dell'anno 2021, sono pervenuti in MCE Finance S.p.A. n. 142 reclami (contro nr. 39 dell'anno precedente), di cui nr. 140 hanno riguardato richieste di ristoro dei costi in seguito ad estinzione anticipata del finanziamento, nr. 1 ha avuto ad oggetto la mancata consegna del contratto, nr. 1 richiesta ha interessato il ristoro di oneri assicurativi.

reclami pervenuti 2021	
richieste di ristoro commissioni a seguito estinzione anticipata del finanziamento	140
mancata consegna contratto	1
ristoro oneri assicurativi	1
totale	142

Tutti i reclami sono stati evasi nel prescritto termine di 60 giorni, previa immediata comunicazione di presa in carico, in ottemperanza alla procedura di gestione dei reclami adottata dalla Società ed alle previsioni di cui alla Sezione XI, par.3 (*Requisiti Organizzativi – Reclami*) delle Disposizioni emanate dalla Banca d'Italia sulla Trasparenza delle Operazioni e dei Servizi Bancari e Finanziari – Correttezza delle Relazioni tra Intermediari e Clienti.

I predetti reclami sono stati inoltrati principalmente facendo ricorso ai canali telematici di posta elettronica certificata ed in minor misura per il tramite della posta elettronica ordinaria ed a mezzo lettera raccomandata.

Le motivazioni sottostanti i reclami sono state attentamente analizzate e tenute in considerazione al fine di cogliere ogni possibile dato, elemento di attenzione e criticità ricorrenti; tali elementi sono stati valutati al fine di assumere le iniziative più opportune per un progressivo miglioramento dei servizi finanziari offerti alla clientela.

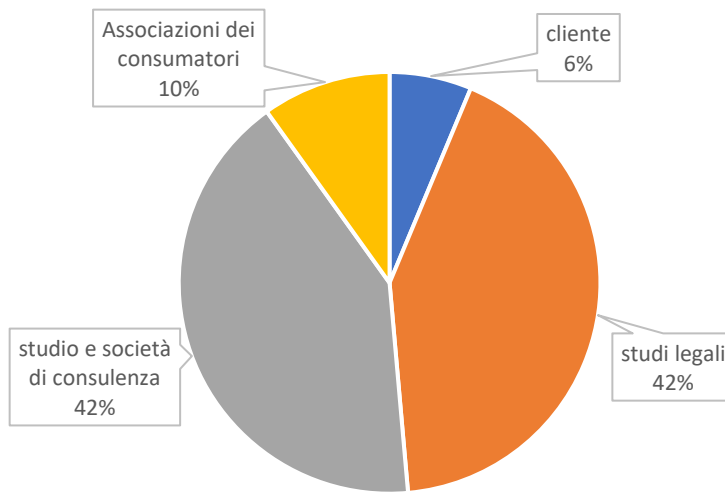
Tutti i reclami, tenuto conto delle motivazioni addotte dalla clientela, sono stati ritenuti infondati e rigettati;

In particolare 140 su 142 reclami hanno avuto ad oggetto la richiesta di riconoscimento del diritto alla restituzione di quota parte dei costi del finanziamento, a seguito dell'avvenuta estinzione anticipata rispetto alla scadenza naturale contrattualmente pattuita. Mce Finance S.p.A. nel caso dei reclami su menzionati riguardanti richieste di rimborso delle voci di costo, relative alle attività preliminari e prodromiche alla concessione del prestito, integralmente esaurite prima dell'estinzione anticipata (cd. *upfront*), ha espresso al consumatore il mancato accoglimento della richiesta; ai medesimi consumatori sono stati forniti adeguati chiarimenti in merito alle componenti di costo del finanziamento.

I presupposti del mancato accoglimento dei suddetti 140 reclami risiedono nelle disposizioni normative introdotte dal legislatore mediante il d.l. n. 73/2021 (cd. Decreto sostegni *bis*), il cui art. 11 octies, secondo comma, stabilisce che il diritto alla riduzione, in misura proporzionale alla vita residua del contratto, degli interessi e di tutti i costi compresi nel costo totale del credito, escluse le imposte, si applica ai contratti sottoscritti successivamente alla data di entrata in vigore della legge di conversione del richiamato decreto (25/07/2021). Diversamente, per i contratti sottoscritti prima della data di entrata in vigore della legge di conversione del d.l. n. 73/2021, continuano ad applicarsi le disposizioni dell'articolo 125-sexies del T.U.B. e le norme secondarie contenute nelle disposizioni di trasparenza e di vigilanza della Banca d'Italia vigenti alla data della sottoscrizione dei contratti.

I reclami sono generalmente ricevuti dal cliente direttamente o per il tramite della assistenza di un soggetto terzo incaricato, in base a tale distinzione nel 2021 abbiamo registrato le percentuali di seguito indicate:

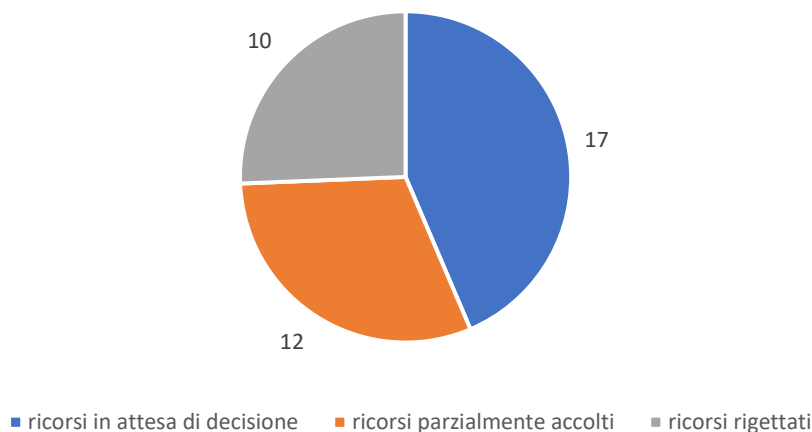
- Cliente 6,3%,
- Studi legali 42,3%,
- Studio e società di consulenza 41,5%,
- Associazioni dei Consumatori 9,9%.



Una delle prerogative riservate al cliente, qualora non sia soddisfatto o non abbia ricevuto risposta, prima di ricorrere al giudice, è quella di rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), quale sistema stragiudiziale di risoluzione delle controversie tra i clienti ed il mondo bancario e finanziario. Per sapere come rivolgersi all'Arbitro il cliente può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere indicazioni presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere ulteriori informazioni a Mce Finance S.p.A..

Dei reclami pervenuti nel corso dell'anno 2021, nei confronti di Mce Finance S.p.A., sono stati presentati nr. 39 ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario, contro i nr. 15 dell'anno precedente. La Società ha inviato all'ABF, nel prescritto termine di 30 giorni, le controdeduzioni contestando l'assunto di parte ricorrente e chiedendo il rigetto del ricorso. Dei ricorsi presentati, nr. 17 sono allo stato in attesa di decisione, nr.12 sono stati accolti parzialmente dall'ABF, nr. 10 sono stati rigettati dall'ABF.

Ricorsi ABF 2021





2. BUSINESS UNIT NPL's.

Nel corso dell'anno 2021, MCE Finance S.p.A. non ha ricevuto reclami afferenti alla Business Unit NPL's.

Nel corso del 2021 non è pervenuto nessun ricorso in ABF per quanto attiene le posizioni legate al prodotto NPL'S.