



**RENDICONTO ANNUALE
SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI
RECLAMI – ANNO 2022**

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 2022.

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 2022, sono pervenuti in MCE Finance S.p.A. n. 155 reclami (contro nr. 142 dell'anno precedente), di cui nr. 119 hanno riguardato richieste di ristoro dei costi in seguito a estinzione anticipata del finanziamento (c.d. "Lexitor"), nr. 14 la contestazione sul diritto di recesso, n. 16 la mancata trasparenza nella vendita, n. 1 il ritardo nel rilascio del conteggio estintivo, n. 4 il ritardo nella liquidazione, n. 1 la segnalazione in centrale rischi.

reclami pervenuti 2022	
richieste di ristoro commissioni a seguito	
estinzione anticipata del finanziamento	119
esercizio diritto di recesso - ritardi	14
imprecisioni nella offerta del credito - trasparenza	16
ritardi nel rilascio conteggio estintivo	1
ritardi nella erogazione	4
segnalazione in centrale rischi	1
totale	155

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.

Dei n. 155 reclami pervenuti, n. 146 sono stati respinti, n. 7 sono stati parzialmente accolti, n. 1 è stato accolto.

In particolare dei 155 reclami pervenuti, n. 119 reclami hanno avuto ad oggetto la richiesta di riconoscimento del diritto alla restituzione di quota parte dei costi del finanziamento c.d. “Lexitor”, 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. Si precisa che per nr. 116 reclami Lexitor dei 119 complessivi sono stati interessati anche i soggetti cessionari ai quali Mce Finance ha ceduto il credito. Per quanto riguarda i motivi del mancato accoglimento dei suddetti 119 reclami, che come detto riguardavano la richiesta di rimborso di quota parte di tutti i costi del finanziamento senza alcuna distinzione tra costi “upfront” e costi “recurring”, la scrivente ha fatto riferimento a quanto statuito dall’art.11-octies del d.l. n. 73/2021 (cd. “Decreto Sostegni *bis*)

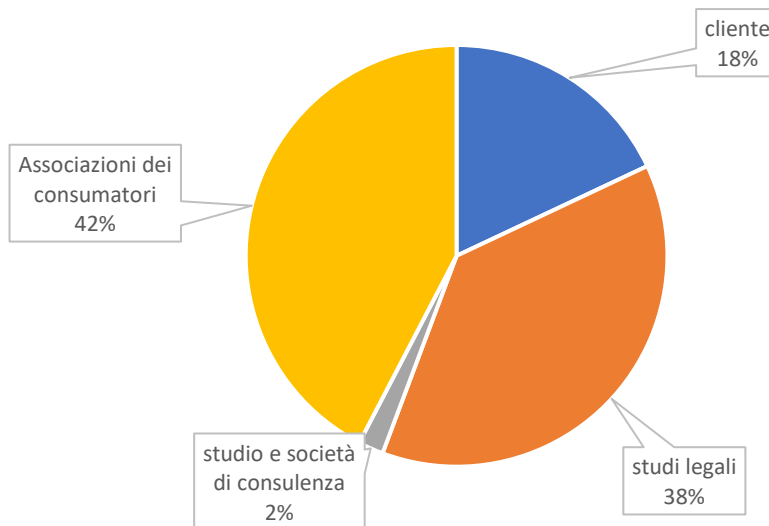
La novella normativa sembrava infatti aver risolto la questione nascente dalla sentenza resa dalla CGUE in data 11 settembre 2019 nella causa C-383/2018 (c.d. “Lexitor”), circa la rimborsabilità dei costi up-front in caso estinzione anticipata del finanziamento, statuendo e chiarendo: (i) la non rimborsabilità dei costi up-front per i contratti stipulati prima del 25 luglio 2021; (ii) la rimborsabilità dei costi up-front solo per i contratti stipulati successivamente alla data del 25 luglio 2021.

A seguito del citato intervento normativo, si apriva (per effetto dell’ordinanza del Tribunale di Torino 2 novembre 2021) la questione di legittimità costituzionale della norma di cui all’art. 11-octies, comma 2, del decreto-legge n. 73 del 2021 (convertito, con modificazioni, dalla legge 23 luglio 2021, n. 106), oggetto del recente pronunciamento della Corte Costituzionale del 23 dicembre 2022, n.263/2022.

La questione rimane tuttora irrisolta, anche alla luce della sentenza C-555/21 della CGUE, con la quale la Corte in sede interpretativa della direttiva 2014/17/UE (ma richiamando anche la direttiva 48/2008/CE) stabilisce che il diritto alla riduzione dei costi del finanziamento mira ad adattare il contratto di credito in funzione delle circostanze del rimborso anticipato. Tale diritto non include quindi i costi che, indipendentemente dalla durata del contratto, siano posti a carico del consumatore a favore sia del creditore che dei terzi per prestazioni che siano già state eseguite integralmente al momento del rimborso anticipato.

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 2022 abbiamo registrato le percentuali di seguito indicate:

- Cliente 18,00%,
- Studi legali 38,71%,
- Studio e società di consulenza 1,93%,
- Associazioni dei Consumatori 42,36%.



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..

Nel corso del 2022, sono stati presentati nr. 22 ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario, contro i nr. 34 dell'anno precedente. N. 16 ricorsi afferiscono a reclami pervenuti nel 2021 e n. 6 a reclami pervenuti nel corso dell'anno 2022. 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 n. 22 ricorsi presentati, , nr.10 sono stati accolti parzialmente dall'ABF, nr. 12 sono stati rigettati dall'ABF.

Ricorsi ABF 2022



■ ricorsi parzialmente accolti ■ ricorsi rigettati