



**RENDICONTO ANNUALE
SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI
RECLAMI – ANNO 2023**

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 ordinaria, 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 2023.

Mce Finance S.p.A. è un intermediario finanziario specializzato nella concessione di finanziamenti rimborsabili mediante cessione del quinto dello stipendio o pensione e delegazione di pagamento.

Nel corso dell'anno 2023, sono pervenuti in MCE Finance S.p.A. n. 314 reclami (contro nr. 155 dell'anno precedente), di cui nr. 265 hanno riguardato le richieste di ristoro dei costi in seguito a estinzione anticipata del finanziamento (tematica c.d. "Lexitor"), nr. 19 l'esercizio del diritto di recesso – ritardi dell'intermediario, n. 27 la trasparenza dell'operazione, n. 1 presunti errori nell'estinzione anticipata, n. 1 il ritardo nella liquidazione, n. 1 il rimborso quote.

reclami pervenuti 2023	
richieste di ristoro commissioni a seguito estinzione anticipata del finanziamento	265
esercizio diritto di recesso - ritardi	19
imprecisioni nella offerta del credito - trasparenza	27
errore estinzione anticipata	1
ritardi nella erogazione	1
errore rimborso quote	1
totale	314

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. 314 reclami pervenuti, n. 307 sono stati respinti, n. 7 sono stati parzialmente accolti.

In particolare, dei 314 reclami pervenuti, n. 265 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. 265 reclami Lexitor, dei 314 complessivi, sono stati interessati anche i soggetti cessionari ai quali Mce Finance ha ceduto il credito.

Dei 265 reclami Lexitor, n. 262 non sono stati accolti - i reclami come detto riguardano la richiesta di rimborso di quota parte di tutti i costi del finanziamento senza alcuna distinzione tra costi “upfront” e costi “recurring”, i motivi del mancato accoglimento risiedono nelle seguenti ragioni. Preme anzitutto evidenziare che i contratti di prestito oggetto di reclamo prevedono espressamente e dettagliatamente gli oneri e le spese non oggetto di recurring e, dunque, gli oneri già interamente maturati all’atto di perfezionamento del contratto o in fase di esecuzione dello stesso, ciò in ottemperanza al preciso obbligo gravante sull’intermediario di rendere esplicite la composizione e l’imputazione degli oneri che sono addebitati al cliente, creando così i presupposti per delineare la “geografia” dei servizi effettivamente resi al momento dell’eventuale estinzione anticipata del finanziamento.

Nei ridetti contratti sono, infatti, riportati in modo trasparente:

(a) i “Costi derivanti dal Contratto di Credito” con espressa indicazione dei costi che non sarebbero stati rimborsati in caso di estinzione anticipata del contratto e relativi alle seguenti voci: “Commissione intermediario del credito”, “Commissioni del Finanziatore”, “Commissioni di istruttoria pratica”, “Commissioni di attivazione pratica”, “Imposte e tasse”.

(b) Gli oneri rimborsabili al cliente in caso di estinzione anticipata, derivanti dalla quota di interessi non ancora maturata e dalle commissioni di gestione pratica, relativi al periodo di ammortamento residuo.

Il conteggio di anticipata estinzione a suo tempo inviato da MCE ai soggetti reclamanti è, inoltre, perfettamente conforme alla normativa nonché a quanto convenuto nei contratti, poiché riporta in modo chiaro:

- (i) le voci di costo rimborsate e quelle addebitate al cliente, con indicazione dei relativi importi;
- (ii) il residuo debito per l’anticipata estinzione.

I contratti di finanziamento oggetto di reclamo esplicitano tutte le componenti di costo del finanziamento, in particolare di quelle non soggette a rimborso, così come specificato dalle clausole contrattuali e dal SECCI.

In buona sostanza, posto che MCE ha a suo tempo correttamente concluso la pratica di finanziamento

sulla base di una serie di documenti puntualmente sottoscritti dal richiedente e pervenuti all'intermediario completi in ogni loro parte, nessun appunto può essere mosso alla MCE circa il rispetto dei principi di correttezza e buona fede contrattuale.

Inoltre corre l'obbligo di rammentare che al fine di dirimere la complessa materia e di uniformarsi alle richiamate pronunce della CGUE, il Legislatore è recentemente intervenuto con la Legge 10 agosto 2023, n. 103 (Pubblicata in G.U. n. 186, del 10 agosto 2023) di "Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 13 giugno 2023, n. 69, recante disposizioni urgenti per l'attuazione di obblighi derivanti da atti dell'Unione europea e da procedure di infrazione e pre-infrazione pendenti nei confronti dello Stato italiano". Occorre in proposito sottolineare che la legge di conversione del Decreto "Salva-Infrazioni" n.69/2023, utilizza il plurale con il riferimento alle pronunce della CGUE, il che deve essere inteso come una sorta di rinvio normativo non solo alla sentenza "Lexitor" dell'11 settembre 2019 (C-383/18) - con la quale la Corte, in materia di credito al consumo, ha riconosciuto il diritto del cliente, in caso di estinzione anticipata del rapporto, al rimborso di tutti i costi contrattuali, sia up-front che recurring - ma anche alla sentenza "UniCredit Bank Austria" del 9 febbraio 2023 (C-555/21), con la quale la medesima Corte, sia pure con riferimento al diverso ambito del credito immobiliare, ha circoscritto siffatto diritto ai soli costi recurring. Inoltre la nuova versione dell'art. 11-octies, co. 2, della legge 23 luglio 2021, n. 106, fa espressamente salva, in caso di estinzione anticipata del finanziamento, l'applicazione delle "disposizioni del codice civile in materia di indebito oggettivo e di arricchimento senza causa", il che conduce, per altra via, alla non rimborsabilità di talune voci di costo, in particolare di quelle materialmente devolute a soggetti diversi dal finanziatore (es. intermediario del credito).

Alla luce di quanto sin qui argomentato si comprende la più recente scelta di armonizzare il diritto italiano alle pronunce della Corte di giustizia sul rimborso anticipato sia stata compiuta attraverso l'introduzione di un'esplicita clausola di salvaguardia per le «disposizioni del codice civile in materia di indebito oggettivo e di arricchimento senza causa» (cfr. articolo 27 del D.L. 104 del 10/08/2023 convertito in L. 136 del 09/10/2023). I principi espressi in tali disposizioni sono chiamati a disciplinare i rapporti di dare e avere tra le parti, regolando nei singoli casi controversi le modalità attraverso le quali il finanziatore sarà obbligato a riversare al consumatore, proporzionalmente alla minor durata del contratto di credito, i costi per esso sostenuti. Una fondamentale regola vigente in materia di restituzioni è quella che garantisce al soggetto obbligato alla riversione (nel nostro caso: il finanziatore) di essere tenuto indenne dalle spese sostenute nel corso della gestione. Ciò si legge espressamente all'art. 2040 c.c., che per l'ipotesi di restituzione di cosa, attraverso il richiamo agli artt. 1149-1152 c.c., estende il diritto al recupero di spese e miglioramenti financo a favore del possessore di mala fede. Nel diritto dei consumi, risponde del resto a questa stessa logica l'evoluzione che ha nel tempo portato la CGUE ad affermare, proprio sulla scorta delle regole dell'arricchimento senza causa (oltre che su basilari canoni di buona fede), l'obbligo in capo al consumatore di indennizzare il professionista tenuto alla restituzione del prezzo per l'uso del bene precedente all'esercizio del diritto di recesso.

In definitiva, nel prevedere la restituzione della cosa ed il rimborso al possessore delle spese e dei miglioramenti, l'art. 2040 c.c. – formalmente dettato in materia di indebito ma ascrivibile ai più generali principi dell'ingiustificato arricchimento – detta una regola applicabile anche alla posizione del creditore-finanziatore (accipiens) tenuto in base a Lexitor alla restituzione di «tutti i costi» sostenuti dal debitore-consumatore che abbia estinto anticipatamente (solvens). Pure in queste ipotesi, quindi, la banca, gravata dall'obbligo di rimborso dovrebbe aver titolo a non vedersi imposto il costo delle spese necessarie e di quelle utili, nei limiti dell'aumento di valore ottenuto.

Quanto appena detto trova a ben vedere aperto riconoscimento nella scelta legislativa – rinvenibile sia nel testo dell'art. 125-sexies, comma 1, TUB rilevante a partire dal 25 luglio 2021, sia nella disposizione ora introdotta per il passato dall'art. 27 d.l. Omnibus – di escludere in ogni caso dal

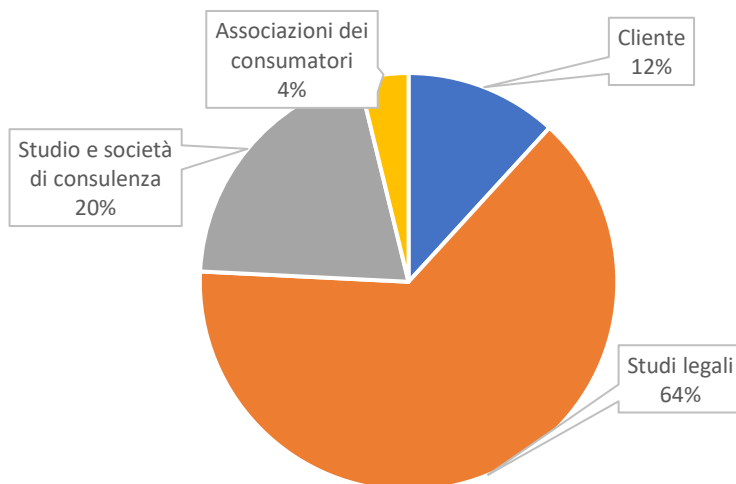
rimborso da estinzione anticipata le imposte. Sebbene queste siano esplicitamente annoverate dai testi comunitari come voci del «costo totale del credito per il consumatore», e pur rappresentando un perfetto esempio di componente non ricorrente, l'introduzione di un'espressa clausola di non-retrocedibilità si spiega proprio in quanto il peso economico ad esse associato è oggettivamente un onere che non dipende da una scelta organizzativa o gestionale del professionista, e che quindi sarebbe contrario ai principi del sistema distogliere dal soggetto (il consumatore) che da ultimo, con l'accesso al credito, beneficia del loro versamento.

Sotto altro profilo, la riduzione dei costi soggetti a rimborso deve effettuarsi secondo lo stesso metodo di riduzione progressiva che è stato utilizzato per gli interessi corrispettivi (c.d. curva degli interessi), come desumibile dal piano di ammortamento.

Tale criterio è, infatti, quello che meglio contempera equamente gli interessi delle parti perché garantisce il diritto del consumatore a una riduzione proporzionale dei costi istantanei del finanziamento tenendo, al contempo, conto della prestazione resa a fronte degli stessi e della loro ontologica differenza dei costi up-front rispetto a quelli recurring.

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 2023 abbiamo registrato le percentuali di seguito indicate:

- Cliente 11,79%,
- Studi legali 64,00%,
- Studio e società di consulenza 20,39%,
- Associazioni dei Consumatori 3,82%.



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 2023, sono stati presentati nr. 33 ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario, contro i nr. 22 dell'anno precedente, tutti i ricorsi hanno avuto ad oggetto la richiesta di rimborso di quota parte delle commissioni, regolate in sede di perfezionamento dell'operazione, a seguito di estinzione anticipata volontaria. N. 17 ricorsi afferiscono a reclami pervenuti prima dell'anno 2023 e n. 16 a reclami pervenuti nel corso dell'anno 2023. 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. 33 ricorsi presentati, nr. 2 sono stati accolti dall'ABF, nr.29 sono stati accolti parzialmente dall'ABF e nr. 2 sono in attesa di decisione.

