

RENDICONTO ANNUALE SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI – ANNO 2018

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 2018.

1. BUSINESS UNIT CQS

Nel corso dell'anno 2018, sono pervenuti ad MCE Locam S.p.A. n. 6 reclami.

Tutti i reclami sono inerenti la richiesta di rimborso di 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.

Per nessuno dei 6 reclami è stato proposto il ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario.

Nel corso dell'anno 2018 è pervenuta alla Società una decisione dell'Arbitro Bancario Finanziario in merito ad un reclamo ricevuto nel 2017, per il quale il consumatore ha depositato il ricorso in ABF nel 2018, avente ad oggetto la contestazione relativa alla richiesta di rimborso delle somme trattenute a seguito di estinzione anticipata.

L'Arbitro Bancario Finanziario – Collegio di Bologna, con decisione n. 24898/2018, ha respinto integralmente il ricorso del consumatore, riconoscendo la sostanziale trasparenza del modello contrattuale adottato dalla Società.

2. BUSINESS UNIT NPL's.

Nel corso dell'anno 2018, in seguito al conferimento di ramo d'azienda da parte di Locam S.p.A., non sono pervenuti reclami ad MCE Locam S.p.A. afferenti la Business Unit NPL's.