



## RENDICONTO ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI - 2017

Le disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari", e successive modificazioni, prevedono che annualmente venga redatto e reso pubblico un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami.

Il tema dei reclami riveste per REV - Gestione Crediti S.p.A. (di seguito anche "REV") un'importanza significativa, non solo in funzione dell'ottemperanza alle disposizioni in materia, ma anche perché i reclami consentono di individuare aree di miglioramento nelle azioni di recupero del credito, contenendo eventuali rischi reputazionali e legali e concorrendo alla sana e prudente gestione dell'attività svolta nel recupero dei crediti.

È considerato "reclamo" ogni atto con cui un cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta un comportamento anche omissivo dell'intermediario.

Il Cliente può presentare un reclamo per posta ordinaria, lettera raccomandata A/R o per via telematica, indirizzandolo a:

- REV - Gestione Crediti S.p.A. - Funzione "Legale e Societario" (Responsabile Reclami)
- Indirizzo postale: Via Salaria 44 - 00198 Roma
- Fax: +39 06 4540 2730
- Indirizzo PEC: reclami@pec.revgestionecrediti.it
- Indirizzo e-mail: reclami@revgestionecrediti.it

La trattazione dei reclami è affidata alla Funzione "Legale e Societario" che provvede a fornire adeguato riscontro nel rispetto dei tempi previsti dalla normativa, ovvero ad inviare comunicazione di presa in carico laddove la risoluzione del reclamo richieda tempi di istruttoria più lunghi.

Se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i termini previsti, prima di ricorrere all'Autorità Giudiziaria può adire uno dei sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie previsti dalla legge, ivi incluso l'Arbitro Bancario e Finanziario, se competente in materia.

Nello svolgimento delle attività di cui sopra, REV si adegua alle normative ed istruzioni di Vigilanza emanate da Banca d'Italia, che prevedono adempimenti specifici fra i quali quello di predisporre e rendere pubblico, a cadenza annuale, il rendiconto sulla gestione dei reclami presentati.

Per l'anno 2017 i reclami sono stati gestiti dalle banche originator in base al contratto di servicing in essere.

Nell'ambito di una operazione di cartolarizzazione, in data 15 giugno 2017 è stato ceduto l'intero portafoglio di crediti NPL di REV alla società veicolo Purple SPV S.r.l..

Ciò premesso, a partire dalla data di efficacia delle cessioni, REV si è occupata:

- i. della gestione diretta dei reclami attinenti al portafoglio ex leasing con il supporto del servicer Finint Revalue, ai sensi di quanto previsto nel contratto di servicing;
- ii. della sola istruttoria finalizzata al riscontro dei reclami attinenti al portafoglio NPL ceduto, in qualità di Special Servicer di Purple SPV S.r.l., avvalendosi a sua volta del supporto dei servicer incaricati della gestione e del recupero in base a quanto previsto dai contratti tempo per tempo in essere.

<b>Dati operativi</b>	
<b>Totale reclami ricevuti</b>	<b>9</b>
di cui portafoglio ex leasing:	2
di cui portafoglio NPL:	7
<b>N° reclami lavorati</b>	<b>8</b>
<b>Reclami in corso di istruttoria</b>	<b>1<sup>1</sup></b>
<b>% Reclami lavorati/Totale reclami</b>	<b>89%</b>
<b>Litigiosità</b>	
<b>N° reclami composti</b>	<b>8<sup>1</sup></b>
di cui accolti/parzialmente accolti con esborso	0
di cui accolti/parzialmente accolti senza esborso	4
di cui non accolti	4
<b>% Reclami composti/Totale reclami</b>	<b>89%</b>
<b>Reclami sfociati in causa</b>	<b>0</b>
<b>% Reclami sfociati in causa/Totale reclami</b>	<b>0%</b>
<b>Oggetto del reclamo</b>	
<b>Segnalazioni in Centrale dei Rischi</b>	<b>9</b>
<b>Percentuale sul totale</b>	<b>100%</b>

---

<sup>1</sup> Il reclamo risulta ancora in istruttoria in quanto ci sono difficoltà nel reperimento della documentazione a supporto a seguito di smarrimento del fascicolo da parte del Tribunale.