



RENDICONTO ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI - 2019

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.

Il periodo di osservazione del presente resoconto è l'annualità 2019.

A partire dalla data di efficacia delle cessioni REV si occupa:

- A) 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*;
- B) 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 da parte dei soggetti incaricati della gestione e della riscossione dei crediti ("Servicers") in base a quanto previsto dai contratti tempo per tempo in essere.

Nell'analisi dei reclami che segue si è tenuto conto dei soli reclami di cui alla lettera A.

A) RECLAMI RELATIVI AL PORTAFOGLIO EX LEASING

Nel corso del 2019 REV ha registrato n. 11 reclami, dettagliati negli schemi di seguito riportati:

Motivo Reclamo	Numero	Accolti	Non accolti
Segnalazione in Centrale dei Rischi	4	2	2
Contestazione validità garanzia	4	0	4
Altro ¹	3	0	3
Totale complessivo	11	2	9

Tutti i reclami lavorati sono stati composti senza esborsi nei confronti della clientela.

Relativamente ai reclami non accolti, non si sono registrati ricorsi agli Organismi di Risoluzione Stragiudiziale delle Controversie né alcuno dei reclami ricevuti risulta ad oggi sfociato in una causa legale.

¹ Si tratta di reclami aventi ad oggetto pluralità di tematiche, quali contestazione su violazione privacy, per prescrizione e debenza somme.