



RENDICONTO ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI - 2020

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 2020.

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

- A) della gestione diretta dei reclami attinenti al portafoglio ex leasing;
- B) della sola istruttoria finalizzata al riscontro dei reclami attinenti al portafoglio NPL cartolarizzato, in qualità di *Special Servicer* di Purple SPV S.r.l.,

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

A. RECLAMI RELATIVI AL PORTAFOGLIO REV

Nel corso del 2020 REV ha registrato n. 15 reclami, dettagliati negli schemi di seguito riportati:

Motivo Reclamo	Numero	Accolti	Non accolti
Segnalazione CR	9	0	9
Contestazione Garanzia	4	0	4
Richiesta Documenti	2	1	1
Totale complessivo	15	1	14

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.

Con riferimento, infine, ai termini di evasione delle richieste si precisa che i reclami sono stati riscontrati tutti nei termini di legge¹, ad eccezione di uno la cui risposta è stata inoltrata al 61° giorno.

Marzo 2021

Rev – Gestione Crediti S.p.A.
Il Responsabile Reclami

¹ Si precisa che con il Provvedimento del 19 marzo 2019, con il quale sono state apportate le modifiche alla sezione XI, paragrafo 3 delle “Disposizioni in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti”, la Banca d’Italia ha esteso a 60 giorni i tempi massimi di risposta da parte degli intermediari ai reclami della clientela. I nuovi termini massimi di risposta, previsti in 60 giorni dalla ricezione del reclamo, si applicano ai reclami presentati agli intermediari in data successiva al 1° ottobre 2020 (data di entrata in vigore del provvedimento del 12 agosto 2020 con il quale Banca d’Italia ha emanato le nuove Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari).