



INFORMATIVA PROCEDURA RECLAMI

La gestione dei reclami presso REV - Gestione Crediti S.p.A. ("REV" o "Società") fa capo alla Direzione "Legale e Societario" nella persona del Responsabile Reclami.

I reclami devono essere inviati a REV tramite i seguenti canali:

- posta ordinaria o lettera raccomandata A/R indirizzata a REV - Gestione Crediti S.p.A., Via Salaria, 44 - 00198 Roma;
- fax al n. +39 06 45402730;
- e-mail all'indirizzo reclami@revgestionecrediti.it;
- Posta Elettronica Certificata reclami@pec.revgestionecrediti.it.

La presentazione del reclamo è gratuita e non comporta costi per il reclamante fatte salve le eventuali spese normalmente connesse al mezzo di comunicazione adottato.

Nel caso in cui il reclamo sia pervenuto tramite posta ordinaria, posta elettronica ordinaria o fax, REV provvede a comunicare tempestivamente al reclamante la conferma dell'avvenuta ricezione del reclamo da parte della Società.

Il reclamo pervenuto viene:

- individuato con un numero progressivo identificativo;
- inserito tempestivamente nel registro reclami;
- conservato in un fascicolo (cartaceo e informatico) in cui viene progressivamente archiviata tutta la documentazione/corrispondenza relativa alla gestione del reclamo.

Le strutture interne e/o i Servicer esterni forniscono supporto operativo alla Direzione "Legale e Societario" nella raccolta e analisi della documentazione necessaria al ri scontro del reclamo.

A seguito dell'avvio dell'attività istruttoria la risorsa operativa dedicata:

- analizza nel dettaglio i contenuti e le possibili cause del reclamo;
- acquisisce tutta la documentazione relativa ai rapporti del reclamante, occorrente e/o utile per il miglior riscontro;
- richiede, ove necessario, pareri/memorie a collaboratori, legali o professionisti esterni;
- consulta il registro reclami della Società, verificando l'esito del trattamento di reclami ricevuti in passato, concernenti fattispecie analoghe.

Al termine dell'istruttoria la risorsa operativa condivide il reclamo (comprensivo di relativa istruttoria) con il Responsabile Reclami che assevera la fondatezza o meno del Reclamo e definisce le iniziative che la Società può assumere.

REV fornisce una risposta chiara e comprensibile al reclamante nel più breve tempo possibile e comunque entro i termini previsti dalla normativa di riferimento ovvero entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo da parte di REV.



Laddove, fosse necessario acquisire maggiori informazioni REV procederà comunque a formalizzare, entro 60 giorni dalla ricezione, la presa in carico del reclamo.

Le risposte ai reclami indicheranno in maniera chiara e comprensibile:

- se il reclamo è ritenuto fondato, le iniziative che REV si impegna ad assumere e i tempi entro i quali le stesse verranno realizzate;
- se il reclamo è ritenuto infondato, un'illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto. In tale evenienza ricordiamo che, se il soggetto reclamante non è soddisfatto o se non ha avuto risposta nel termine di cui sopra, prima di ricorrere all'Autorità giudiziaria può ricorrere ad altre forme di soluzione stragiudiziale delle controversie ovvero rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro e l'ambito della sua competenza si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it.

La decisione dell'ABF non pregiudica la possibilità per il Cliente di presentare esposti alla Banca d'Italia o di ricorrere all'autorità giudiziaria ordinaria.

Ai fini del rispetto degli obblighi di mediazione obbligatoria previsti dal Decreto Legislativo 4 marzo 2010, n. 28, prima di fare ricorso all'autorità giudiziaria, il Cliente e l'intermediario devono esperire il procedimento di mediazione, quale condizione di procedibilità, ricorrendo:

- all'Organismo di Conciliazione Bancaria costituito dal Conciliatore Bancario Finanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie - ADR (www.conciliatorebancario.it dove è consultabile anche il relativo Regolamento), oppure;
- ad uno degli altri organismi di mediazione, specializzati in materia bancaria e finanziaria, iscritti nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia.