



RENDICONTO ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI - 2023

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 Direzione "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 2023.

A partire dalla data di efficacia delle cessioni REV si occupa della gestione diretta dei reclami attinenti al portafoglio ex leasing. Fino al 30 settembre 2022 l'attività è stata svolta con il supporto della Direzione Recupero Crediti e Gestione Beni Leasing anche tramite il servicer Finint Revalue ai sensi di quanto previsto nel contratto di servicing.

Con l'intervenuta cessione della piattaforma operativa e la revoca del servicer Finint, i reclami leasing vengono gestiti dalla Direzione Legale e Societario con il supporto operativo del servicer Cerved Credit Management.

Dal 1° ottobre 2022, avendo acquisito la qualifica di Special Servicer Cerved Credit Management, la gestione ed il supporto dei reclami NPL è demandata all'esclusiva competenza di quest'ultima.

A. RECLAMI RELATIVI AL PORTAFOGLIO REV

Nel corso del 2023 REV ha registrato n. 7 reclami, dettagliati negli schemi di seguito riportati:

Motivo Reclamo	Numero	Accolti	Non accolti
Segnalazione CR	5	1 ¹	4
Prescrizione	1	0	1
Altro ²	1	0	1
Totale complessivo	7	1	6

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

Relativamente ai reclami non accolti, non si sono registrati ricorsi ad organismi di mediazione e nessuno dei reclami ricevuti risulta ad oggi sfociato in una causa legale.

Con riferimento ai termini di evasione delle richieste tutti i reclami sono stati riscontrati nei termini di cui alle normative ed istruzioni di Vigilanza

Maggio 2023

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

¹ Trattasi di un reclamo parzialmente accolto, con conseguente rettifica della segnalazione in CR nei limiti di “importo garantito” e “valore garanzia”.

² Trattasi di reclamo avente ad oggetto contestazione natura leasing + tassi.