



INFORMATIVA PROCEDURA RECLAMI E MODULO DI RECLAMO

Reclamo indirizzato al Responsabile Reclami di REV - Gestione Crediti S.p.A.

Ai fini della presente informativa, per “reclamo” si intende ogni atto con cui un cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta (ad esempio lettera, fax, e-mail) a REV - Gestione Crediti S.p.A. un suo comportamento o omissione.

REV - Gestione Crediti S.p.A. nella gestione dei reclami presta la massima attenzione e garantisce adeguata formazione del personale preposto. La Funzione “Legale e Societario” è stata individuata come responsabile del processo reclami.

Il cliente può presentare reclamo agli indirizzi indicati nel presente documento e seguendo le modalità previste nella sezione “**Indicazioni per la presentazione del reclamo**”.

La Società invia la propria risposta entro 30 giorni dalla ricezione del reclamo. Le risposte ai reclami, come normativamente prescritto, contengono almeno:

- se il reclamo è ritenuto fondato, le iniziative che REV - Gestione Crediti S.p.A. si impegna ad assumere e i tempi entro i quali le stesse verranno realizzate;
- se il reclamo è ritenuto infondato, un’illustrazione chiara ed esaustiva delle motivazioni del rigetto, nonché le necessarie indicazioni circa la possibilità di adire l’Arbitro Bancario Finanziario o altre forme di soluzione stragiudiziale delle controversie.

Ricorso all’Arbitro Bancario Finanziario

Il cliente che sia rimasto insoddisfatto dalla risposta fornita dalla Società – o che non l’avesse ricevuta entro trenta (30) giorni dalla ricezione del reclamo da parte della Società medesima – potrà presentare ricorso all’Arbitro Bancario Finanziario (ABF), inviandone copia alla Società con lettera raccomandata A/R o Posta Elettronica Certificata, purché non siano trascorsi più di 12 mesi dalla presentazione del reclamo e il ricorso abbia ad oggetto la stessa contestazione.

Possono essere sottoposte all’ABF le controversie attinenti servizi bancari e finanziari in genere, relative a fatti successivi al 1° gennaio 2009 il cui valore economico non sia superiore a € 100.000 (si prescinde dal valore del rapporto al quale si riferiscono, qualora venga chiesto solo di accertare diritti, obblighi e facoltà).

Il ricorso all’Arbitro Bancario Finanziario è gratuito per il cliente, salvo il versamento di un importo pari a € 20 per il contributo alle spese della procedura (importo che viene rimborsato dalla Società se il ricorso è accolto). Il ricorso è redatto utilizzando la modulistica pubblicata sul sito www.arbitrobancariofinanziario.it e reperibile presso tutte le filiali della Banca d’Italia aperte al pubblico ovvero sul sito internet della Società.

L’ABF si pronuncia sul ricorso entro 60 giorni dalla data in cui sono ricevute le controdeduzioni dell’Intermediario Finanziario o, in mancanza, dalla data di scadenza del termine per la presentazione di



queste ultime. La decisione, corredata della motivazione, è comunicata al cliente ed all'Intermediario Finanziario entro 30 giorni dalla pronuncia.

Tentativo di Conciliazione tramite Conciliatore Bancario Finanziario

Nel caso in cui il cliente insoddisfatto, invece di presentare un reclamo e un ricorso all'ABF, sia interessato a trovare un accordo stragiudiziale con l'Intermediario Finanziario, potrà rivolgere direttamente un'istanza di conciliazione all'Organismo di conciliazione bancaria costituito dal "Conciliatore Bancario Finanziario" (Organismo iscritto nel Registro tenuto dal Ministero della Giustizia), con sede a Roma, via delle Botteghe Oscure 54, tel.06 674821, sito internet www.conciliatorebancario.it.

L'utilizzo delle procedure sopramenzionate non preclude al cliente il diritto di investire della questione, in qualunque Momento, l'Autorità giudiziaria.



RECAPITI & RIFERIMENTI

Funzione “Legale e Societario” (Responsabile Reclami)

Via Salaria, 44

00198 Roma

Telefono: 06 87917777

Fax: 06 45402730

E-mail: reclami@revgestionecrediti.it

PEC: reclami@pec.revgestionecrediti.it

Arbitro Bancario Finanziario

Sito internet www.arbitrobancariofinanziario.it

Segreteria Tecnica del Collegio di Roma

Via Venti Settembre, 97/e

00187 Roma

Telefono: 06 47929235

Fax: 06 479294208

E-mail: roma.abf.segreteriatecnica@bancaditalia.it (per richiesta chiarimenti)

PEC: romasede@pec.bancaditalia.it (per invio ricorsi)

Conciliatore Bancario Finanziario

Sito internet: www.conciliatorebancario.it

Indirizzo: Via delle Botteghe Oscure, 54 - 00186 Roma

Tel. + 39 (0) 6 674821 - Fax +39(0)6 67482250

E-mail: associazione@conciliatorebancario.it



Indicazioni per la presentazione del reclamo

È possibile presentare un reclamo scritto alla Funzione “Legale e Societario” (Responsabile Reclami) della Società:

- con lettera raccomandata A/R al seguente indirizzo: REV - Gestione Crediti S.p.A., Via Salaria, 44 - 00198 Roma;
- per fax al n. +39 06 45402730;
- per e-mail all’indirizzo reclami@revgestionecrediti.it oppure all’indirizzo di Posta Elettronica Certificata reclami@pec.revgestionecrediti.it.

Si raccomanda di indicare in dettaglio, oltre ai dati anagrafici, anche gli estremi identificativi degli eventuali contratti, se esistenti, nonché dei tempi e dei fatti che costituiscono il merito del reclamo, allegando copia della eventuale documentazione ritenuta utile.

REV - Gestione Crediti S.p.A. auspica per i clienti di non dover mai ricorrere alla procedura reclami ma, nel malaugurato caso, invita ad attenersi con cura alle istruzioni sopra riportate onde pervenire alla più rapida soluzione della controversia.

REV - Gestione Crediti S.p.A. ringrazia fin d’ora per la cortese collaborazione.

Allegato - Modello di presentazione del reclamo

