

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami - anno 2024

Il presente rendiconto è redatto ai sensi delle disposizioni in materia di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" (nel proseguo Disposizioni di Trasparenza) della Banca d'Italia che prevedono, in materia di reclami, che annualmente venga redatto e reso pubblico "un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati".

Nel corso dell'esercizio 2024 sono pervenuti 27 reclami dalla clientela sui portafogli di proprietà di Revalue S.p.A.

I reclami sono stati classificati in base alla motivazione come indicato nella tabella 1 di seguito riportata.

Oggetto reclamo	2023	2024	Andamento
Segnalazione centrale Rischi	13	12	↓
Disconoscimento debito	10	3	↓
Personale/gestione del rapporto	6	3	↓
Rapporto originario	-	4	↑
Altro	3	5	↑
Totale	32	27	↓

Tabella 1 – analisi quantitativa reclami su crediti proprietari

Con riferimento all'analisi qualitativa, i reclami pervenuti nel corso del 2024 hanno per oggetto, principalmente, contestazioni riguardanti l'attività di segnalazione delle posizioni debitorie nella Centrale Rischi di Banca d'Italia posta in essere da Revalue S.p.A. Tale tipologia di reclami rileva per il 44,44% del totale dei reclami ricevuti. Un ulteriore 14,81% dei reclami pervenuti si riferisce alla categoria "rapporto originario".

ESITO DEI RECLAMI

Dalle analisi è emerso che, sul totale dei reclami censiti nel corso del 2024, i reclami accolti risultano essere n. 9 su n. 27. Il dettaglio dei reclami accolti è il seguente: n. 7 reclami in materia di prescrizione, n. 2 reclami in materia di gestione del rapporto.

ESPOSTI A ENTI ISTITUZIONALI

Si segnala infine che n. 3 clienti hanno scritto a Banca d'Italia prevalentemente per contestare la segnalazione nella Centrale Rischi di Banca d'Italia.

RICORSI DINANZI ALL'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO

Si evidenzia che per l'anno 2024 è pervenuto un solo ricorso promosso dinanzi all'Arbitro Bancario Finanziario. Il ricorso è stato dichiarato inammissibile.

TEMPISTICHE DI EVASIONE DEI RECLAMI

Con riferimento ai tempi di evasione, si premette che il termine di risposta ai reclami, previsto dalla normativa di riferimento, è pari a 60 giorni dalla ricezione.

Da un'analisi condotta sui dati estratti dal Registro Reclami con riferimento all'anno 2024, è emerso che il tempo medio di evasione è stato pari a 19 giorni.