

**RENDICONTAZIONE ANNUALE SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI RELATIVA ALL'ANNO 2023**

La presente rendicontazione è redatta in conformità delle disposizioni della Banca d'Italia del 29 Luglio 2009 e successive modifiche, recanti "*Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari — Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti*", alla Sezione XI "Requisiti organizzativi", paragrafo 3 "Reclami", prevedono anche la pubblicazione annuale, sul sito Internet di ciascun intermediario finanziario, di un consuntivo sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati.

BVI 106 svolge sia attività di gestione e recupero di crediti per conto di soggetti terzi, sia attività di ristrutturazione finanziaria di crediti da essa stessa gestiti, previa loro acquisizione ed in alcuni casi anche attività di Master Servicing.

La società è, difatti, dotata di un'apposita procedura relativa ai reclami e di ufficio dedicato.

Scopo è quello di ottemperare alle previsioni normative in materia, di individuare le criticità su cui intervenire, di ottemperare all'esigenza di mitigazione dei rischi e, infine, di ristabilire un trasparente rapporto con il cliente, fornendo allo stesso un pronto riscontro alla contestazione entro i termini previsti dalla normativa applicabile.

È considerato Reclamo ogni atto con cui un soggetto – che sia identificabile - contesta in forma scritta all'intermediario una condotta e/o un'omissione e/o un operato dello stesso.

Le modalità con cui il cliente può presentare il Reclamo sono pubblicizzate sul sito Internet della Società all'indirizzo [www.bvi106.eu](http://www.bvi106.eu), ove si fa cenno altresì alla possibilità di ricorrere al giudice ed all'ABF (arbitrato bancario finanziario) nel caso in cui ne ricorrano i presupposti. Ciò anche al fine di perseguire il fine di trasparenza in materia.

Il registro dei reclami è tenuto dall'Ufficio preposto e contiene tutti gli elementi identificativi della doglianza.

I reclami ricevuti dalla Società nel periodo tra il 1° gennaio ed il 31 dicembre 2023 sono stati complessivamente n. 53 di cui:

- nr. 8 accolti
- nr. 5 parzialmente accolti
- nr. 42 respinti

e sono tutti stati gestiti nei tempi previsti dalla normativa vigente.

La maggior parte dei reclami pervenuti sono risultati infondati mentre per i Reclami accolti in quanto fondati (in tutto o parzialmente) sono state tempestivamente attuate le azioni correttive del caso.

Ai reclami predetti debbono aggiungersi nr. 7 richieste ex artt. 119 tub, ugualmente gestite dall'ufficio predetto, e si è potuto dare riscontro a 3 di questi in quanto per gli altri 4, richiesti i documenti/procure per l'identificazione del soggetto richiedente, questo non ha poi dato riscontro alcuno.

Si evidenzia anche che il numero di reclami pervenuti è esiguo rispetto al gestito avente un GBV € 1,882,379,696 con un nr. NDG 11,279, e che vi è stato un aumento degli stessi nell'ultima parte dell'anno in corrispondenza dell'entrate in gestione di nuovi portafogli.

Milano, 24.05.2024