

## RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI NELL'ESERCIZIO 2019

*(effettuato ai sensi delle disposizioni della Banca d'Italia del 9 febbraio 2011 (G.U. n.38/2011) riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari – correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti")*

### Dati quantitativi

Nell'esercizio 2019 è pervenuto n. 1 reclamo dalla clientela.

Per quanto concerne l'individuazione dei clienti, la GEST. IN. S.p.A. si è attenuta alla definizione data dalla normativa di Banca d'Italia nelle disposizioni riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari – correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti", che lo identifica in qualsiasi soggetto, persona fisica o giuridica, che ha in essere un rapporto contrattuale avente ad oggetto la prestazione dei servizi bancari e finanziari; sono dunque da considerare "clienti", i debitori con cui la nostra Società abbia convenuto un piano di rientro.

### Tipologia

Di seguito il dettaglio delle tipologie di reclami:

Tipologia	nr. Reclami
Comunicazione ed informazione al cliente	0
Applicazione delle condizioni	0
Esecuzione operazioni e comportamento rete	0
Anatocismo	0
Segnalazione a centrale rischi	0
Comportamenti del personale	1
Altro <sup>1</sup>	0
<b>Totale complessivo</b>	<b>1</b>

### Esito del reclamo

In data 16 marzo 2019 il Responsabile Reclami ha ricevuto n. 1 reclamo.

Nello specifico parliamo di una pratica relativa al portafoglio Barclays avente ad oggetto una comunicazione inviata da un debitore al Garante per la protezione dei dati personali e al Garante della Concorrenza e del Mercato per contestare l'operato di Gest.In.

La protesta obiettava un atteggiamento intimidatorio da parte di Gest.In. tramite pratiche aggressive e scorrette, avendo contattato direttamente il datore di lavoro senza alcun titolo esecutivo.

Al suddetto reclamo è stata allestita risposta segnalando che nell'ambito dell'operatività di recupero da parte di Gest.In. non vi è stata alcuna violazione dei principi di liceità, correttezza e pertinenza, il cui rispetto il Garante della Privacy ha individuato come essenziali, precisando che la richiesta inviata al datore di lavoro della debitrice era in via riservata e finalizzata esclusivamente ad avere la conferma del rapporto di lavoro in

<sup>1</sup> In questa categoria residuale sono compresi i reclami che non rientrano nelle tipologie sopra enunciate

essere. Si è inoltre evidenziata la mancanza di toni aggressivi o intimidatori nella corrispondenza con la cliente. La pratica si è conclusa.

\*\*\*

In data 11 novembre 2019, Gest.In. ha inoltre ricevuto sulla mail preposta [ufficio.reclami@gestinspa.it](mailto:ufficio.reclami@gestinspa.it) una contestazione da parte di un cliente che si rivolgeva direttamente al Gestore incaricato di lavorare la pratica (facente parte sempre del portafoglio Barclays) e al Responsabile Area Crediti accusando il primo di aver utilizzato termini non appropriati sollecitando il mancato pagamento. Si è ritenuto opportuno allestire risposta direttamente dalla mail [ufficio.reclami@gestinspa.it](mailto:ufficio.reclami@gestinspa.it) sottolineando che il tenore del messaggio utilizzato dal Gestore era un semplice sollecito per rammentare il pagamento della rata mensile del piano di rientro concordato ed era ben lungi dal rappresentare una cosiddetta “minaccia”. Gest.In. ha voluto inoltre ricordare al cliente che, nel corso del tempo, è sempre andata incontro alle sue esigenze comprendendo le difficoltà manifestate e concedendo una dilazione di pagamento piuttosto ampia rispetto a quello che era il credito originariamente vantato.

Pur avendo ricevuto la suddetta mail sulla casella di posta [ufficio.reclami@gestinspa.it](mailto:ufficio.reclami@gestinspa.it), tale contestazione non è stata classificata dalla Società come reclamo in quanto non riportava i requisiti per essere considerato tale e, nello specifico:

- è stato appurato che il Gestore non ha usato termini intimidatori né minacciosi nei confronti del debitore;
- il cliente è recidivo: ogni qualvolta si avvicina la scadenza del pagamento della rata scrive al Gestore e al Responsabile Area Crediti chiedendo, talvolta con toni accusatori, di poter “saltare” la rata spostandola al mese successivo per motivi personali (che puntualmente dettaglia con descrizione prolissa).