

RECLAMI, RICORSI E CONCILIAZIONE

Ogni Cliente può rivolgersi al presente Intermediario per eventuali reclami, contestanti il comportamento, anche omissivo, dell'Intermediario in relazione ai servizi offerti.

A tal fine, l'attività di gestione dei reclami è stata accentrata presso la struttura Reclami di doValue, che si occupa delle attività di censimento, monitoraggio ed evasione delle contestazioni.

Modalità e canali di presentazione dei reclami

In linea con la normativa sulla trasparenza e con i principi guida adottati da doNext, sono stati messi a disposizione dei Clienti i seguenti canali di comunicazione per presentare la propria contestazione:

- **lettera raccomandata A/R** indirizzata a:
"UFFICIO RECLAMI" - Lungotevere Flaminio, 18 - 00196 Roma
- via **posta elettronica certificata (PEC)** alla casella di posta donext@cert.dovalue.it in gestione presso la struttura preposta di Dock S.r.l.
- tramite **form on line** presente nel sito internet della Società.

Al fine della trattazione del reclamo è opportuno che lo stesso contenga i seguenti elementi:

- Generalità (nome, cognome, luogo e data di nascita, indirizzo di residenza, codice fiscale) del ricorrente alla procedura di reclamo;
- Codici identificativi del rapporto contrattuale interessato dal reclamo;
- Oggetto del reclamo e relativi motivi;
- Ogni ulteriore informazione e/o documentazione utile in allegato.

Modalità di gestione dei reclami

doNext ha adottato la "*Policy di gestione dei reclami e dei ricorsi in ABF*" concernente gli indirizzi in tema di reclami presentati dai Clienti e predisposta in coerenza con le vigenti disposizioni normative circa la tutela della Clientela e l'adozione della massima cura nella gestione delle contestazioni.

L'Intermediario deve rispondere entro il termine di 60 giorni dalla data di ricezione del reclamo stesso. Le forme di risposta utilizzate includono in ogni caso la posta ordinaria (raccomandata A/R), la posta elettronica e la posta elettronica certificata.

Se il reclamo sarà ritenuto fondato, e quindi accolto totalmente o parzialmente, doNext invierà comunicazione scritta al Cliente precisando, qualora la soluzione del problema segnalato non potesse

doNext S.p.A.

già Master Gardant S.p.A.

Sede Legale
Via Curtatone, n. 3 – 00185 Roma
T. +39 06 69477 - F. +39 06 69477901
E: info@donext.dovalue.it
PEC: donext@cert.dovalue.it

Società con Socio Unico, appartenente al Gruppo doValue S.p.A., soggetta a direzione e coordinamento di doValue S.p.A.

Codice Fiscale e iscr. al Reg. Imprese di Roma: 15758471005
REA C.C.I.A.A.: RM-1612039.
Gruppo IVA – P.IVA: 15430061000.
Iscritta al n° 247 dell'Albo degli intermediari finanziari ex art.106 T.U.B.
Capitale sociale € 2.160.000,00 interamente versato.

essere immediata o richiedesse interventi organizzativi o tecnologici, i prevedibili tempi tecnici che risulteranno a tal fine necessari.

Qualora, invece, doNext ritenesse di non accogliere il reclamo, risponderà comunque per iscritto indicando in modo chiaro le ragioni della decisione ed indicando la possibilità di ricorrere ad altri strumenti di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

Il Cliente, in mancanza di risposta entro i termini previsti, o qualora fosse comunque insoddisfatto dell'esito del reclamo, prima di ricorrere al Giudice, potrà infatti:

- rivolgersi all'**Arbitro Bancario Finanziario (ABF)**. Per sapere come rivolgersi all'Arbitro e conoscere l'ambito della sua competenza si può consultare il sito **www.arbitrobancariofinanziario.it**, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere all'Intermediario;
- presentare una domanda di mediazione (procedura che consiste nel tentativo di raggiungere un accordo con l'Intermediario, grazie all'assistenza di un mediatore indipendente) all'Organismo operante presso il **Conciliatore Bancario Finanziario (CBF)**. Per sapere come rivolgersi al citato Organismo si può consultare il relativo regolamento, il sito internet **www.conciliatorebancario.it** e rivolgersi all'Intermediario. Il tentativo di conciliazione presso CBF può essere proposto anche in assenza di preventivo reclamo.

Il ricorso all'Ufficio Reclami, all'ABF o il tentativo di conciliazione presso CBF non priva il Cliente del diritto di investire della controversia, in qualunque momento, l'Autorità giudiziaria.
