Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami - Anno 2024 - doNext S.p.A.

Il presente Rendiconto è redatto in conformità alle vigenti disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e dei successivi aggiornamenti, recanti "*Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti*", le quali, alla Sezione XI "Requisiti organizzativi", paragrafo 3. "Reclami", prevedono, tra l'altro, che annualmente venga redatto e reso pubblico un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati.

È considerato "Reclamo" ogni atto con cui un Cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta (es. e-mail, fax, lettera) all'Intermediario un suo comportamento o un'omissione, o più in generale l'operato dello stesso. Le modalità con cui il Cliente può presentare il Reclamo sono pubblicate sul sito internet dell'Intermediario www.dovalue.it/it/donext, nella sezione "Trasparenza/ Reclami".

Si evidenzia preliminarmente che doNext S.p.A. svolge principalmente attività di gestione e recupero di crediti, prevalentemente *non performing* per conto di soggetti terzi; sempre per conto di soggetti terzi svolge altresì l'attività di "Soggetto Incaricato" ai sensi della Legge 130/1999.

Sotto il profilo organizzativo la gestione dei Reclami della clientela è esternalizzata alla struttura Reclami della Capogruppo doValue. Il Registro dei reclami viene regolarmente tenuto e aggiornato in tempo reale, in corrispondenza delle varie fasi che contraddistinguono la gestione del Reclamo, dal censimento alla chiusura (con invio della risposta) e contiene tutti gli elementi identificativi del Reclamo.

Nel periodo di riferimento 1° gennaio 2024 – 31 dicembre 2024 la struttura Reclami ha lavorato ed analizzato n. 1.017 reclami di competenza e pertinenza di doNext, secondo la normativa in materia[1] .

Nel corso dell'esercizio è stato evaso complessivamente l' 81% del totale dei reclami pervenuti. I reclami aperti al 31.12.2024 sono complessivamente n. 189.

I reclami accolti o parzialmente accolti in favore del Cliente sono n. 295 (circa il 35% dei reclami di competenza pervenuti), ma senza che ciò abbia comportato oneri economici a carico di doNext.

[1] Si tratta di reclami derivanti dalla gestione del credito per conto terzi, in qualità di Servicer nell'ambito di un'operazione ex Legge n. 130/99 o in virtù di un mandato di recupero credit (sono esclusi dall'ambito di applicazione i casi in cui doNext riveste il ruolo di mandataria per la gestione dei crediti e contrattualmente la responsabilità della trattazione dei reclami è attribuita alla controparte) e di reclami derivanti dalle operazioni di concessione di finanziamenti a Clienti propri della Società.

Si riporta di seguito il prospetto con evidenza delle principali motivazioni sottostanti i reclami.

MOTIVO DEL RECLAMO	AMBITO PRINCIPALE	N. RECLAMI
Merito del credito e simili	Cancellazione/rettifica dalla Ce.Ri. (n. 561);	892
	Prescrizione del credito (n. 105);	
	Inesistenza credito/disconoscimento del debito (n. 226);	
Esecuzione delle operazioni	Cancellazione ipoteca (n. 4);	11
	Cancellazione pignoramento (n. 1);	
	Cancellazione CRIF (N. 6);	
Trasparenza - Comunicazione al Cliente	Mancata/ritardo nella consegna della documentazione richiesta dal cliente (n. 24);	24
Interessi/Usura/Anatocismo	Contestazioni condizioni/usura originaria (n. 5);	5
Personale e Organizzazione	Gestione recupero del credito (n.14);	14
Applicazione condizioni	Contestazioni su condizioni contrattuali (n. 16);	42
	Richiesta restituzione somme (n. 26);	
Privacy	Privacy (n. 12);	12
Altro	Contestazioni multiple (n. 17)	17

Da una analisi complessiva dei dati riportati in tabella, si segnala che le numeriche significative per gli ambiti "Segnalazione in Centrale Rischi ", "Inesistenza del Credito/ Disconoscimento del debito".

I reclami chiusi nel periodo di riferimento (dal 01.01.2024 al 31.12.2024) sono stati n. 828, con una media di lavorazione di 44 giorni. I reclami chiusi oltre il termine previsto dei 60 giorni sono n. 231 (corrispondente a c.a. il 28% del totale dei reclami chiusi.

Le informazioni sulle diverse procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie sono presenti sul sito internet www.dovalue.it/it/donext, nella sezione "Trasparenza/ Reclami".

Struttura Aziendale Reclami