

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami - Anno 2025 - 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. ("**doNext**") svolge, in via principale e non esclusiva, per conto di soggetti terzi, l'attività di riscossione dei crediti ceduti e servizi di cassa e pagamento nell'ambito di operazioni di cartolarizzazione, quale "Soggetto Incaricato" ai sensi della Legge 130/1999.

Sotto il profilo organizzativo la gestione dei reclami della clientela è esternalizzata all'ufficio *Complaints* della Capogruppo doValue S.p.A.

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 2025 – 31 dicembre 2025 l'ufficio *Complaints* ha lavorato e analizzato 1.363 contestazioni di competenza e pertinenza di doNext, secondo la normativa in materia¹, suddivise in 948 reclami e 415 esposti della Banca d'Italia (congiuntamente, le "**Contestazioni**").

Rispetto al numero complessivo:

- sono state riscontrate, alla data del presente rendiconto, 1.139 Contestazioni (83,5%), di cui 393 valutate come fondate (34,5%) e 746 come infondate (64,5%), ma solo per 2 di esse sono stati effettuati pagamenti a titolo di restituzione somme da parte delle società veicolo di cartolarizzazione ai sensi della Legge 130/1999;
- con riferimento alle Contestazioni riscontrate, 960 (84,3%) sono state evase entro il termine normativo di 60 giorni;
- il tempo medio di riscontro delle Contestazioni evase è pari a 37,9 giorni;
- 224 Contestazioni (16,5%) risultano in lavorazione.

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. 130/1999 o in virtù di un mandato di recupero crediti (sono esclusi dall'ambito di applicazione i casi in cui doNext S.p.A. riveste il ruolo di mandataria per la gestione dei crediti e contrattualmente la responsabilità della trattazione dei reclami è attribuita alla mandante), 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 oggetto di contestazione.

CLASSIFICAZIONE PER MOTIVO			
Totale contestazioni: 1363	Motivo	Numero	Percentuale
	Centrale dei Rischi	871	63,9%
	Merito del credito	213	15,6%
	Comunicazioni/informazioni al cliente	122	9%
	Esecuzione delle condizioni	53	3,9%
	Applicazione delle condizioni	35	2,6%
	Privacy	8	0,6%
	Condizioni	5	0,4%
	Personale	1	0,1%
	Altro	55	4%

Rispetto ai dati rappresentati nella tabella sopra riportata, si forniscono di seguito ulteriori dettagli con riferimento alle singole tipologie di motivo:

- **Centrale dei Rischi:** tale motivo fa riferimento a richieste di cancellazione o rettifica delle segnalazioni effettuate presso la Centrale dei Rischi della Banca d'Italia; trattandosi del principale motivo di contestazione, è importante evidenziare che, rispetto alle 745 Contestazioni attualmente riscontrate, solo il 38,5% di esse sono state valutate come fondate;
- **Merito del credito:** le contestazioni vertono principalmente sulla prescrizione (69) e sull'inesistenza/disconoscimento del credito (109);
- **Comunicazioni/informazioni al cliente:** la problematica relativa a presunte non corrette comunicazioni alla clientela è determinata principalmente dall'invio massivo di diffide di pagamento nei confronti dei debitori e dei relativi garanti, nonché dal mancato riscontro a richieste di informazioni e/o documenti;
- **Esecuzione delle condizioni:** in questa categoria rientrano principalmente le contestazioni collegate a richieste di cancellazione di ipoteca, pignoramento e segnalazioni nel sistema privato CRIF, nonché a richieste di restituzione somme;
- **Applicazione delle condizioni:** in tale casistica la contestazione è motivata dalla presunta mancata, erronea, parziale o ritardata applicazione delle condizioni relative al contratto o al servizio (ad esempio presunti errori nei conteggi trasmessi alla clientela);

- **Privacy:** si tratta di contestazioni in tutto o in parte relative al trattamento dei dati personali ai sensi della normativa applicabile;
- **Condizioni:** in tale ambito rientrano le Contestazioni relative alle clausole contrattuali (ad esempio in materia di tassi di interesse);
- **Personale:** il motivo della contestazione si riferisce al comportamento adottato dal personale nell'espletamento delle attività relative al recupero del credito; si evidenzia che nell'unica casistica riscontrata il reclamo è stato valutato come infondato;
- **Altro:** in tale categoria rientrano contestazioni multiple e/o non perfettamente rientranti nei motivi sopra elencati.

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

Roma, 16 febbraio 2026

Ufficio Complaints