

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami - Anno 2023 - 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 indicate nella documentazione sulla trasparenza prevista dalla normativa messa a disposizione tramite il suo sito internet.

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 Servicer 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 (invio della risposta) e contiene tutti gli elementi identificativi del Reclamo.

Nel periodo di riferimento 1° gennaio 2023 – 31 dicembre 2023 la struttura Reclami ha lavorato ed analizzato n. 903 reclami di competenza e pertinenza di doNext, secondo la normativa in materia¹.

Nel corso dell'esercizio è stato evaso complessivamente l'89% delle contestazioni in gestione (il rimanente 11% risultava ancora in istruttoria al 31 dicembre).

I reclami accolti o parzialmente accolti in favore del Cliente sono n. 248 (circa il 31% dei reclami di competenza pervenuti), ma senza che ciò abbia comportato oneri economici a carico di doNext.

¹ Si tratta di reclami su crediti di titolarità di doNext e dei portafogli di proprietà di Società veicolo per le quali doNext stessa è "soggetto incaricato" ai sensi della Legge n. 130/ 1999 e s.m.i. e delle Disposizioni di Vigilanza di Banca d'Italia.

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

MOTIVO DEL RECLAMO	N. RECLAMI
Cancellazione/rettifica dalla Ce.Ri.	486
Prescrizione del credito	82
Inesistenza credito/disconoscimento del debito	196
Cancellazione ipoteca	11
Cancellazione pignoramento	1
Mancata/ritardo nella consegna della documentazione richiesta dal cliente	44
Contestazioni condizioni/usura originaria	12
Gestione del credito	16
Altre motivazioni	55

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" sono principalmente da imputare alla campagna diretta alla tutela del rischio prescrizione attraverso un invio massivo di comunicazioni avviata nel corso dell'anno 2020 in particolar modo su un portafoglio in gestione.

I reclami chiusi nel periodo di riferimento (dal 01.01.2023 al 31.12.2023) sono stati n. 804, con una media di lavorazione di 30 giorni. I reclami chiusi oltre il termine previsto dei 60 giorni sono n. 109 (corrispondente a c.a. al 14% 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 Reclami