

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami - Anno 2021 - 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 in sofferenza per conto di soggetti terzi; sempre per conto di soggetti terzi svolge altresì l'attività di Master Servicing.

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 2021 – 31 dicembre 2021 la struttura Reclami ha lavorato ed analizzato n. 927 reclami di competenza e pertinenza di doNext, secondo la normativa in materia¹.

Nel corso dell'esercizio è stato evaso complessivamente l'95% delle contestazioni in gestione (il rimanente 5% risultava ancora in istruttoria al 31 dicembre).

I reclami accolti o parzialmente accolti in favore del Cliente sono n. 317 (circa il 36% 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.

doNext S.p.A.

già Italfondinario S.p.A.

Sede Legale
Lungotevere Flaminio, n. 18 – 00196 Roma
T. +39 06 47971 - F. +39 06 6793601
E: info@donext.dovalue.it
PEC: donext@cert.dovalue.it
www.dovalue.it

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

N° iscr. Reg. Imprese di Roma –C.F. 00399750587 –
P.IVA 00880671003.
Iscritta al n°32447 dell'Albo degli intermediari finanziari
ex art.106 T.U.B.
Capitale sociale € 4.000.000,00 interamente versato.

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

MOTIVO RECLAMO	n. Reclami
Segnalazione in centrale rischi	599
Inesistenza del credito/ Disconoscimento del debito	144
Prescrizione	94
Trasparenza/Comunicazione ed informazione al Cliente	29
Esecuzione operazioni	9
Personale / Organizzazione	8
Privacy	9
Interessi / Usura / Anatocismo / CMS	2

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 01.01.2021 al 31.12.2021) sono stati n. 878, con una media di lavorazione di 23 giorni.

I reclami chiusi oltre il termine previsto dei 60 giorni sono n. 16 (corrispondente a c.a. l'11% 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".

[Data]

struttura Reclami