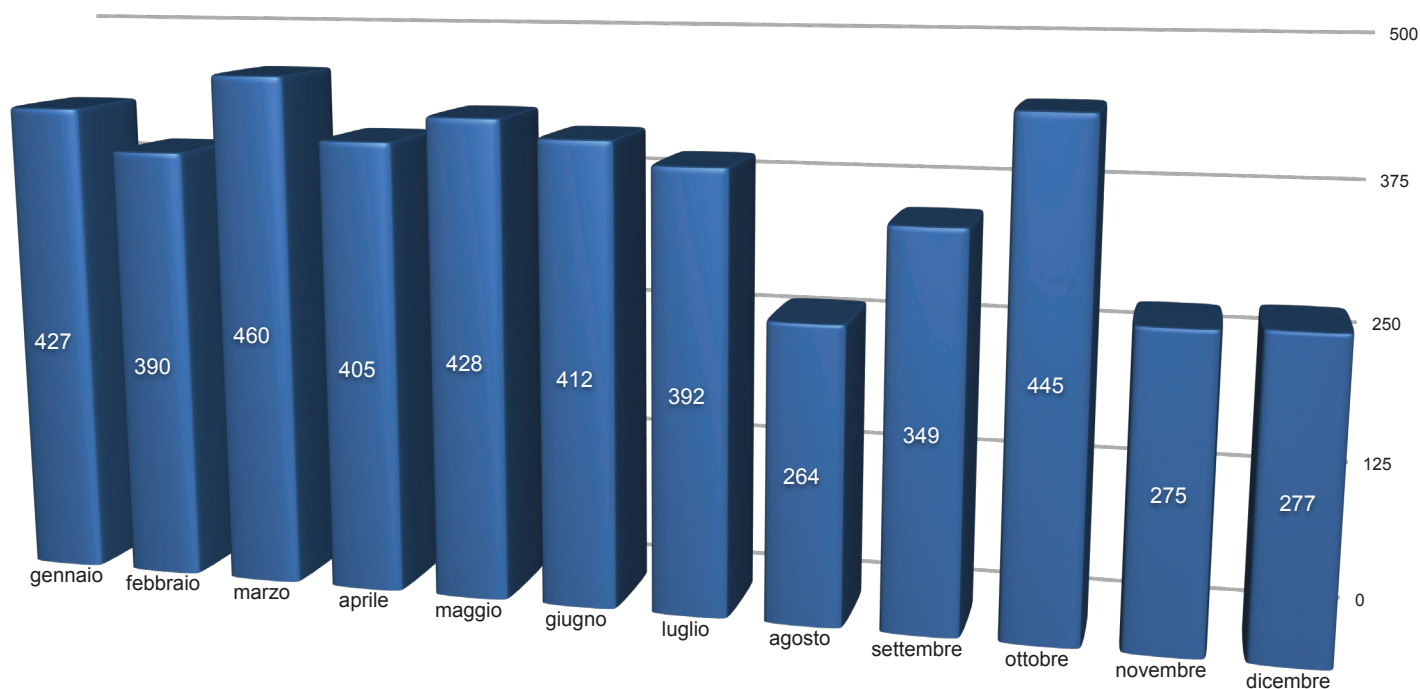


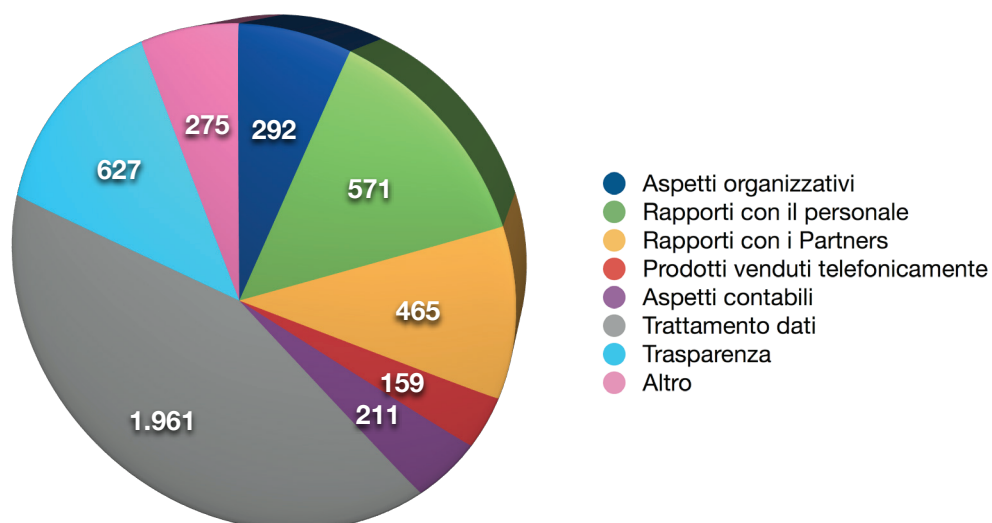
Report Reclami Findomestic Banca 2012

Totale reclami ricevuti anno 2012: **4.561**

● Andamento complessivo



● Dettaglio dei reclami



Legenda delle categorie di reclamo

Aspetti organizzativi	Carenze percepite dal cliente, relativamente all'organizzazione interna aziendale e ai rapporti (non a livello personale) con il cliente.
Rapporti con il personale	Insoddisfazione manifestata per contatti commerciali o finalizzati al recupero del credito che per modalità, tenore o contenuti non rispondono agli standard qualitativi attesi.
Rapporti con i partners	Problematiche relative all'operato dei partners commerciali sia per quanto concerne questioni riguardanti i beni oggetto dei finanziamenti sia per le assicurazioni.
Prodotti venduti telefon.	Contestazioni relative a polizze assicurative, assegni o bonifici venduti telefonicamente.
Aspetti contabili	Reclami relativi a questioni contabili nel rapporto di finanziamento (pagamenti non pervenuti, non accreditati ecc.).
Trattamento dati	Reclami relativi alle segnalazioni effettuate presso i Sistemi di Informazione Creditizia, presso le Centrali Rischi Pubbliche (C.A.I. e Centrale Rischi Banca d'Italia) e per trattamento dati a fini di marketing.
Trasparenza	Contestazioni inerenti la ritenuta insufficienza delle informazioni ricevute sul punto vendita o presso i nostri centri clienti, relativamente agli oneri accessori (indennità, spese di bollo, spese di tenuta conto, ecc.), contestazioni invio carta, piano d'ammortamento, quota associativa, informativa precontrattuale, ecc.
Altro	Reclami per tipologie varie che non rientrano nelle precedenti, inclusi i reclami in materia di utilizzi fraudolenti.

