

RENDICONTO ANNUALE RECLAMI - ANNO 2017

MACRO AREA	DEFINIZIONE	NR RECLAMI
Aspetti organizzativi	Doglianze del Cliente in merito alla percezione di carenze organizzative interne all'Azienda	3
Rapporti con il personale	Insoddisfazione del Cliente in relazione ai contatti con il personale dell'Azienda	3
Rapporti con i partners	Problematiche insorte con la rete di vendita	3
Merito creditizio	Reclami relativi alla valutazione in sede di delibera	6
Condizioni contrattuali ed economiche	Reclami riconducibili alle Condizioni Generali dei contratti ed all'applicazione delle stesse	11
Aspetti contabili	Reclami relativi a pagamenti non pervenuti, importi non accreditati, presunti diritti di rimborso, ecc.	10
Trasparenza	Lamentele per la mancata ovvero incompleta informazione da parte del punto vendita o dell'Azienda stessa	3
Trattamento dati	Reclami per presunto utilizzo fraudolento dei dati personali - richieste di cancellazione - Inclusi i reclami relativi alle segnalazioni effettuate presso i SIC	17
Altri reclami	Reclami con caratteristiche non riconducibili alle precedenti macro aree	11
TOTALE RECLAMI		67
MEDIA GIORNI DI GESTIONE		21
NUMERO OPERAZIONI FINANZIATE NELL'ANNO		1.797.702
PERCENTUALE INCIDENZA DEI RECLAMI		0,0037%
RICORSI A.B.F. (1 chiuso, con esito "Non accolto" - 1 non ancora definito)		2

Finitalia S.p.A.

Sede Legale e Direzione Generale: viale Vincenzo Lancetti, 43 - 20158 Milano (Italia) - finitalia@pec.unipol.it
 tel. +39 02 5188 7900 - fax +39 02 5188 7993 - Capitale sociale i.v. Euro 15.376.285,00 - Registro delle Imprese di Milano,
 C.F. e P. IVA 01495490151 - Società unipersonale soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Unipol Gruppo S.p.A.,
 iscritta all'Albo degli Intermediari Finanziari ex art. 106 TUB al n. 96, codice meccanografico 19328 e facente parte
 del Gruppo Bancario Unipol. Associata ASSOFIN e ABI.

www.finitaliaspa.it