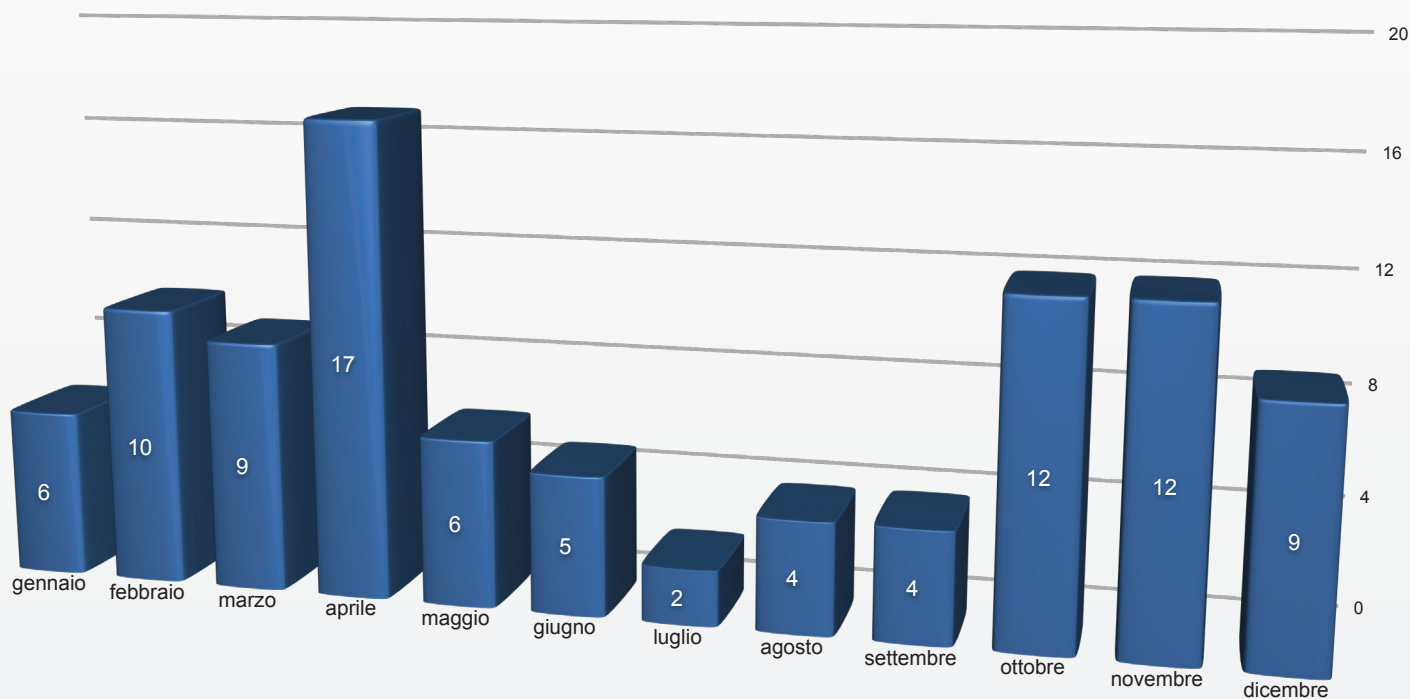


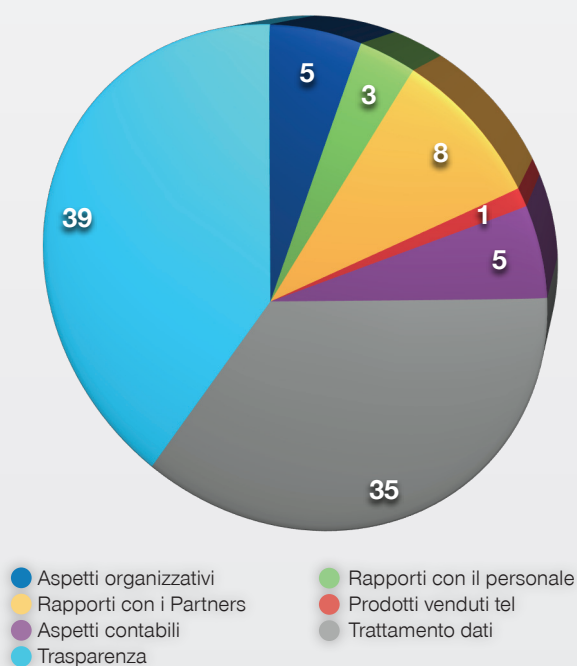
Report Reclami Credirama 2011

Totale reclami ricevuti anno 2011: 96

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.

