

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI ANNO 2014

(IN OTTEMPERANZA ALLE DISPOSIZIONI DI BANCA D'ITALIA DEL 09/02/2011 IN MATERIA DI TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI-CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI)

Il Presente rendiconto illustra l'attività di gestione dei reclami pervenuti in Finanziaria Familiare S.p.A. nell'anno 2014

OGGETTO DEL RECLAMO	n° reclami
Problematica connessa al rimborso delle commissioni bancarie e finanziarie a seguito di un estinzione anticipata	2
Problematica connessa al rimborso delle commissioni assicurative a seguito di un estinzione anticipata	2
Problematica connessa al rimborso delle quote scadute a seguito di un estinzione anticipata	3
Problematica connessa alla tempistica dell'invio del conteggio estintivo	2
Problematica connessa al rilascio della copia della polizza assicurativa a garanzia dei contratti di cessione del quinto	1
TOTALE RECLAMI pervenuto nel periodo di riferimento	10

INFORMAZIONI SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE RECLAMI	
Reclami conclusi a favore del cliente	5
Reclami pendenti	0
Giorni medi di risposta ai reclami	Entro 30 gg dalla ricezione del reclamo
Ricorsi presentati all'Arbitrio Bancario Finanziario	0
Procedimenti pendenti dinanzi alla magistratura ordinaria	0