

ALLEGATO 2

Identificazione del reclamo

Esclusioni:

- inadempimenti convenzionato (mancate consegne; vizi bene/servizio; recesso per vendite al di fuori dei locali commerciali/a distanza);
- disconoscimenti - truffe;
- richieste inerenti i servizi assicurativi;
- richieste inerenti la gestione dei dati personali (privacy).
- contestazioni provenienti dai convenzionati (motivi chiusura convenzione; richiesta pagamento provvigioni)

Definizione di RECLAMO (come da regolamento inerente la costituzione dell'ABF):

“Ogni atto con cui un cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta (es. lettera, fax, e-mail) all'intermediario un suo comportamento o un'omissione”.

In ogni caso, ancorché non rientranti nella definizione di cui sopra, dovranno intendersi **reclami** tutte le comunicazioni della clientela successive a quanto dalla stessa già richiesto con cui si contesta la mancata risposta, l'incompletezza/inadeguatezza della risposta ricevuta tale da ricondurre le contestazioni stesse nell'ambito delle classificazioni di seguito riportate.

Macro area di reclamo	Definizione	Dettaglio
INCOMPLETEZZA DEL CONTRATTO	Il reclamo riguarda la mancanza di requisiti del contratto previsti ex art. 124 T.U.B.	Assenza del T.A.E.G./I.S.C.
		Assenza n°, importo e scadenza delle rate
		Assenza dell'indicazione analitica del bene/servizio
		Assenza prezzo del bene/servizio, dell'eventuale acconto e dell'importo finanziato
CONDIZIONI CONTRATTUALI ED ECONOMICHE	Il reclamo è riconducibile alle condizioni, in termini assoluti, riportate nel contratto	Tasso troppo elevato
		Tassi usurari
		Modalità di calcolo del T.A.E.G./I.S.C./T.A.N./Arrotondamenti
		Addebito commissioni di istruttoria/Addebito commissioni finanziarie-accessorie
		Modalità di erogazione nel credito finalizzato/consolidamento/cessione del quinto
APPLICAZIONE DELLE CONDIZIONI	Il reclamo è inerente l'applicazione delle condizioni previste nel contratto	Modifica unilaterale delle condizioni economiche e contrattuali
		Invio diretto carte di credito/carta mailing
		Recesso in caso di conclusione del finanziamento con tecniche di comunicazione “a distanza” (mailing)
		Contestazione sugli esiti del riscontro Chargeback (III° livello)
		Costi, oneri, spese connessi al servizio (spese invio e/c; spese com. periodiche; spese di recupero crediti, calcolo interessi di mora; canone annuo carta; etc.)
		Contestazione debito residuo

VIZI DEL CONSENSO	Il reclamo riguarda elementi che invalidano/rendono nullo il contratto, l'obbligazione	Incapacità d'agire/Amministrazione di sostegno
ESECUZIONE DELLE OPERAZIONI E ASPETTI ORGANIZZATIVI	Il reclamo riguarda errori/omissioni nell'effettuazione delle operazioni connesse al finanziamento o nell'esecuzione di specifiche istruzioni impartite dal cliente	Pagamenti non contabilizzati/Errori contabili/Errata erogazione somme
		Modalità di rimborso saldo/rateale
		Rifinanziamento (estinzione con rinnovo; rifinanziamento maxi rata)
		comunicazione del debito residuo e/o del termine entro il quale estinguere
		Addebiti successivi all'avvenuto rimborso del debito
		Mancata ricezione della carta di pagamento
		Mancata attivazione servizio assicurativo/Addebito premio di servizio assicurativo non richiesto
		Ritardo consegna carta/assegno
		Disfunzioni dei software/sistemi/portali/siti internet
		Mancato invio carnet dei BP
		Mancato funzionamento maxi rata- e altri prodotti complessi
		Mancato aggancio rid
		Mancato invio E/C
TRASPARENZA	Il reclamo riguarda la mancata o parziale consegna della documentazione di trasparenza prevista	Mancata consegna copia contratto
		Mancata consegna F.I./Avviso
		Comunicazioni periodiche
		Messaggi pubblicitari su costi/condizioni contrattuali offerte/offerte e non applicate
		Mancato rilascio informativa precontrattuale Incompletezza/inadeguatezza delle informazioni rese
PERSONALE	Il reclamo si riferisce al comportamento inadeguato/scorretto del personale addetto (sia personale dipendente, sia esterni – call center; società di recupero)	Lamentela su trattamento ricevuto
		Scortesia/minacce
		Incapacità nella gestione della richiesta
MERITO CREDITIZIO	Il reclamo si riferisce alle attività e valutazioni di delibera poste in essere	Sovraindebitamento
		Motivazioni rifiuto (II° livello) (rinnovo carta/erogazione prestito/rifinanziamento)
		Inadeguatezza dell'offerta
ALTRIO		Addebito responsabilità per comportamenti omissivi (es. lacune di istruttoria a seguito di disconoscimento operazione)