findomestic
GRUPPO BNP PARIBAS

PRIMA DI FARE UN RECLAMO HAI CHIESTO ASSISTENZA?

Prima di inviare un reclamo controlla se la tua esigenza può essere risolta andando nella sezione Assistenza in App Findomestic oppure nella sezione Supporto su findomestic.it. In alternativa puoi da chiamare da cellulare il numero 055 266 61 11 o da rete fissa il numero 803 888.

Se presenti la richiesta per conto di qualcun altro, assicurati di disporre di una procura valida.

Reclamo

Istruzioni:

Allegare una fotocopia di un documento d'identità valido

Spedire il modulo compilato a:

- posta certificata: **reclami@pec.findomestic.com**
- posta elettronica: **pf.reclami@findomestic.com**
- posta: **Ufficio Reclami, Viale della Toscana 24, 50127 Firenze (FI)**

Il/la sottoscritto/a:

COGNOME _____

NOME _____

NATO/A _____ IL _____

C. FISCALE _____

INDIRIZZO _____ CITTA' _____

Comunico il presente rilievo riguardante LA/LE PRATICA/PRATICHE N. _____

1. Assistenza e gestione della pratica

- ☐ Difficoltà a contattare la banca o a ricevere assistenza
- ☐ Tempi di gestione troppo lunghi (Prima di selezionare questa opzione verifica che siano trascorsi i tempi di gestione previsti da contratto ad esempio per la chiusura conto corrente sono previsti 45gg lavorativi, per la chiusura del conto deposito 25 gg lavorativi)
- ☐ Mancata ricezione di documenti richiesti (Prima di selezionare questa opzione verifica che siano trascorsi i 90gg di gestione previsti dalla normativa)
- ☐ Contesto il comportamento di un collaboratore della banca
- ☐ Contesto le modalità di recupero del credito

2. Pagamenti, rimborsi e aspetti amministrativi

- ☐ Mancato rimborso
- ☐ Problemi relativi ai servizi di pagamento (ad esempio bonifico/assegno, addebito di una rata, prelievo/versamento, pagamento ricevuto o inviato)
- ☐ Passaggio al contenzioso per mancato pagamento delle rate

Findomestic Banca S.p.A. - Sede Legale Viale della Toscana, 24 - 50127 Firenze - I - Capitale Sociale 659.403.400 Euro i.v. - R.E.A. 370219 (FI) - Cod. Fisc./ P. Iva e R.I. di FI n. 03562770481 - Albo Banche n. 5396 - Indirizzo PEC: **findomestic_banca_pec@findomesticbanca.telecompost.it** - Società soggetta ad attività di direzione e coordinamento da parte del Socio Unico BNP Paribas Personal Finance S.A. - Parigi (Gruppo BNP Paribas) - Associata ABI Associazione Bancaria Italiana - Associata ASSOFIN Associazione Italiana del Credito al Consumo ed Immobiliare - Iscritta alla Sezione "D" del "Registro Unico degli Intermediari Assicurativi, anche a titolo accessorio, e Riassicurativi" presso l'IVASS con il N. D000200406 - Società sottoposta al controllo ed alla vigilanza di Banca d'Italia e dell'IVASS.

findomestic
GRUPPO BNP PARIBAS

3. Acquisti e rapporti con il punto vendita/convenzionato
Per una più rapida soluzione, prima di selezionare queste opzioni assicurati di aver contattato il punto vendita convenzionato

- ☐ Bene difettoso o non conforme
- ☐ Mancata consegna del bene o servizio acquistato
- ☐ Mancato annullamento del finanziamento

4. Sicurezza e frodi
Prima di selezionare queste opzioni assicurati di aver presentato formale denuncia alle autorità e di aver compilato e inviato questo modulo: https://secure.findomestic.it/documenti/trasparenza/TA2279.pdf

- ☐ non riconosco di aver sottoscritto il contratto
- ☐ non ho effettuato i pagamenti che mi sono stati addebitati o ritengo di aver subito una frode

5. Privacy e dati personali

- ☐ Mancata gestione di una richiesta relativa ai miei dati personali (accesso, modifica o cancellazione)
- ☐ Altro problema relativo ai miei dati personali per il quale non ho ricevuto assistenza o non ho trovato una risposta nella sezione Supporto su findomestic.it

6. Altre contestazioni relative alla sua pratica

- ☐ Condizioni del contratto
- ☐ Estinzione anticipata del finanziamento
- ☐ Vendita del prodotto

7. Altro

motivo

Documenti allegati:

Data _____ Firma _____

Findomestic Banca S.p.A. - Sede Legale Viale della Toscana, 24 - 50127 Firenze - I - Capitale Sociale 659.403.400 Euro i.v. - R.E.A. 370219 (FI) - Cod. Fisc./ P. Iva e R.I. di FI n. 03562770481 - Albo Banche n. 5396 - Indirizzo PEC: **findomestic_banca_pec@findomesticbanca.telecompost.it** - Società soggetta ad attività di direzione e coordinamento da parte del Socio Unico BNP Paribas Personal Finance S.A. - Parigi (Gruppo BNP Paribas) - Associata ABI Associazione Bancaria Italiana - Associata ASSOFIN Associazione Italiana del Credito al Consumo ed Immobiliare - Iscritta alla Sezione "D" del "Registro Unico degli Intermediari Assicurativi, anche a titolo accessorio, e Riassicurativi" presso l'IVASS con il N. D000200406 - Società sottoposta al controllo ed alla vigilanza di Banca d'Italia e dell'IVASS.