

LOMAKEMALLI - Asiakasvalitukset: pankkipalvelut

Tietosisältökuvaus asiakasvalitusten raportointiin Finanssivalvonnalle pankkipalveluissa.

EI RAPORTOINTIA VARTEN

1. TILIT JA MAKSAMINEN

Kaikki kentät ovat pakollisia.

Infomerkistä saat esille kentän täyttämiseen liittyvän ohjeen.

Valituksen aihe

Valitusten lukumäärä (kpl)

- 1.1. Automaatin käyttäminen
- 1.2. Verkkopankin käyttäminen
- 1.3. Maksutapahtuman toteuttaminen
- 1.4. Maksukortin käyttäminen
- 1.5. Maksukortin väärinkäytökset
- 1.6. Suoraveloitus
- 1.7. E-lasku ja suoramaksu
- 1.8. Tilinkäyttöoikeus
- 1.9. Palvelumaksut
- 1.10. Sopimusehtojen muuttaminen
- 1.11. Sopimusehdot
- 1.12. Ilmoitus tilin avaamisesta kieltäytymisestä
- 1.13. Palveluntarjoajan asiakasvalitusprosessi

1.14. Muut tilinkäyttö- ja maksamisasiat

Yhteensä

2. SÄÄSTÄMINEN (TALLETUKSET)

Kaikki kentät ovat pakollisia.

Infomerkistä saat esille kentän täyttämiseen liittyvän ohjeen.

Valituksen aihe

Valitusten lukumäärä (kpl)

2.1. Talletuksen tekeminen ja päättäminen

2.2. Talletussuoja

2.3. Yhdistelmätuotteet

2.4. Korko

2.5. Palvelumaksut

2.6. Sopimusehtojen muuttaminen

2.7. Sopimusehdot

2.8. Muut säästämisasiat

Yhteensä

3. LUOTTOASIAT

Kaikki kentät ovat pakollisia.

Infomerkistä saat esille kentän täyttämiseen liittyvän ohjeen.

Valituksen aihe

Valitusten lukumäärä (kpl)

3.1. Luoton hakeminen tai epääminen

3.2. Päävelan hoitaminen

3.3. Vakuudet

3.4. Korko

3.5. Perintä

3.6. Palvelumaksut

3.7. Sopimusehtojen muuttaminen

3.8. Rahoitusyhtiöiden tarjoama rahoitus

3.9. Muut luottoasiat

Yhteensä

4. MUUT PANKKIASIAT

Kaikki kentät ovat pakollisia.

Infomerkistä saat esille kentän täyttämiseen liittyvän ohjeen.

Valituksen aihe

Valitusten lukumäärä (kpl)

4.1. Asiakkaan tunnistaminen

4.2. Asiakkuusohjelmat

4.3. Häiriötilanteet

4.4. Kuolinpesän pankkiasiat

4.5. Markkinointi

4.6. Palvelujen tarjonta

4.7. Pankin vaihtaminen

4.8. Pankkisalaisuus

4.9. Peruspankkipalvelut

4.10. Pikaluotot

4.11. Vakavaraisuus

4.12. Toimilupa

4.13. Muu pankkiasia

Yhteensä

