

DATI CLIENTE E PROFILO GENERALE

Customer Report – Area Finance & Claims

Documento interno – Uso riservato

Data documento: **13 gennaio 2024**

Riferimento interno: **CR-001239**

Sezione Anagrafica Cliente

Cliente: **Mario Rossi**

Codice Cliente: **CR-001239**

Data di nascita: **12/3/1989**

Luogo di nascita: **Roma (RM)**

Codice fiscale: **RSSMRA89C12H501X**

Indirizzo di residenza:

Via Roma 5

00100 – Roma (RM)

Recapiti: Telefono: **+39 333 1234567** - Email: **mario.rossi@gmail.com**

Metodo di contatto preferito: **Telefono**

Sezione Dati Amministrativi

Campo	Valore
Stato cliente	Attivo
Data prima attivazione	2019
Segmento	Retail
Metodo di pagamento	Addebito diretto SEPA
IBAN	IT60X054281101000000123456

Note operative (testo libero)

Il cliente segnala problemi ricorrenti sugli addebiti mensili.

Dichiara di aver già contattato il call center in data 12/01/2024.

Chiede un chiarimento urgente sulla correttezza degli importi fatturati.

STORICO TRANSAZIONI E MOVIMENTI FINANZIARI

Riepilogo Movimenti – Periodo Gennaio 2024

Data	Importo	Valuta	Descrizione
13/01/24	1.200	€	Premio polizza RCA – Gennaio
13-01-2024	-1200	EUR	Rimborso richiesto
01/2024	1200.00	Euro	Addebito mensile automatico

Nota: alcune date e importi potrebbero essere stati inseriti manualmente.

Dettaglio Polizza

Numero polizza: **PLZ-RCA-77821**

Tipologia: **Responsabilità Civile Auto**

Veicolo assicurato: **Autovettura uso privato**

Classe di merito: **CU 4**

Decorrenza copertura: **01/01/2024**

Scadenza: **31/12/2024**

Premio annuo lordo: **€ 1.200,00**

Frazionamento: **Mensile**

Annotazioni contabili

Possibile duplicazione addebito nel mese di gennaio.

Rimborso inserito manualmente ma non ancora contabilizzato.

Verificare coerenza tra sistema di billing e estratto SEPA.

ASSISTENZA CLIENTI E COMUNICAZIONI

Ticket di Assistenza

Ticket ID: **TCK-77821**

Data apertura: **13 gennaio 2024**

Canale: **Telefono**

Operatore: **Luca B.**

Numero pratica interna: **9981**

Messaggio del cliente (trascrizione)

“Sono molto arrabbiato perché mi avete addebitato due volte lo stesso importo.

Ho già parlato ieri con Luca del supporto, ma non ho ricevuto risposta.

Se non risolvete in tempi brevi mi rivolgerò al mio avvocato.”

Valutazione preliminare operatore

- Stato emotivo cliente: **Alto livello di insoddisfazione**
 - Priorità assegnata: **Alta**
 - Tipologia problema: **Contestazione addebito / fatturazione**
-

Azioni suggerite (non vincolanti)

- Verifica duplicazione transazioni
 - Allineamento sistemi billing–contabilità
 - Comunicazione scritta al cliente con dettaglio movimenti
 - Eventuale rimborso definitivo
-

Nota finale

Documento generato automaticamente dal sistema CRM.

Alcuni dati potrebbero essere incompleti o soggetti a verifica.
