

## RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ESERCIZIO 2012/2013

Nel periodo compreso **tra il 1° luglio 2012 ed il 30 giugno 2013** CheBanca! ha ricevuto 1083 reclami, ai quali è stata data risposta in un tempo medio di **circa 18 giorni**.

La Funzione Reclami di CheBanca! gestisce i reclami in modo indipendente rispetto alle funzioni aziendali che presentano i prodotti alla clientela. Presta particolare attenzione alla tempistica e ai contenuti delle risposte, cercando di fornire in tempi rapidi informazioni chiare e complete.

RECLAMO PER PRODOTTO	N. RECLAMI	% SU TOTALE RECLAMI
Conto corrente, conto deposito e carta ricaricabile	879	81,16%
Mutuo	114	10,53%
Conto titoli	19	1,75%
Prodotti assicurativi	18	1,66%
Servizi di investimento	15	1,39%
Reclami non legati ad uno specifico prodotto	38	3,51%
<b>Totale</b>	<b>1083</b>	<b>100%</b>

ESITO	N. RECLAMI	% SU TOTALE RECLAMI
Il reclamo si è concluso a favore del Cliente	291	26,87%
Il Cliente ha ricevuto i chiarimenti richiesti e la controversia si è conclusa	565	52,17%
Il reclamo era ancora in fase di approfondimento al 30 giugno 2013	60	5,54%

### Informazioni utili

Il Cliente può contestare comportamenti o omissioni di CheBanca! scrivendo alla Funzione Reclami di CheBanca! S.p.A. all'indirizzo di Milano - Viale Bodio 37, Palazzo 4 - CAP 20158 o all'indirizzo e-mail [soluzioni@chebanca.it](mailto:soluzioni@chebanca.it).

In caso di reclami su servizi bancari, finanziari o assicurativi, la Funzione Reclami provvede a dare risposta al Cliente entro il termine massimo di 30 giorni a decorrere dalla data di ricezione del reclamo, mentre in caso di reclami sui servizi di investimento il termine massimo di risposta è di 90 giorni.