

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ESERCIZIO 2010/2011

Nel periodo compreso tra il **1° luglio 2010 ed il 30 giugno 2011** CheBanca! ha ricevuto **345** reclami, ai quali è stata data risposta in un tempo medio di **circa 14 giorni**.

Al fine di valutare in modo imparziale le richieste dei clienti, CheBanca! ha istituito l'Ufficio Reclami che gestisce i reclami in modo indipendente rispetto alle funzioni aziendali che presentano i prodotti alla clientela.

CheBanca! tiene traccia dei reclami ricevuti e delle misure adottate a favore dei clienti per risolvere eventuali problemi emersi.

CheBanca! presta particolare attenzione alla tempistica e ai contenuti delle risposte, cercando di fornire alla clientela, in tempi rapidi, informazioni chiare e complete.

RECLAMO PER PRODOTTO	N. RECLAMI	% SU TOTALE RECLAMI
Conti correnti, conti deposito, carte ricaricabili	268	77,68%
Mutui	76	22,03%
Prodotti assicurativi	1	0,29%
Servizi di investimento	-	-
Totale	345	100%

ESITO	N. RECLAMI	% SU TOTALE RECLAMI
Il reclamo si è concluso a favore del Cliente	162	46,96%
Il Cliente ha ricevuto i chiarimenti richiesti e la controversia si è conclusa	134	38,84%
Il reclamo era ancora in fase di approfondimento al 30 giugno 2011	12	3,48%

Informazioni utili

Il Cliente può contestare comportamenti o omissioni di CheBanca! scrivendo all'Ufficio 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.

L'Ufficio Reclami provvede a dare risposta al Cliente entro 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo ed entro 90 giorni in caso di reclami sui servizi di investimento.

CheBanca! S.p.A. - Indirizzo di Corrispondenza: Viale Bodio 37 Palazzo 4 - 20158 Milano - Sede Legale: Via Aldo Manuzio 7 - 20124 Milano - Capitale Sociale € 210.000.000,00 i.v. - Codice Fiscale, Partita IVA e Iscrizione al Registro delle Imprese di Milano n° 10359360152 - Codice ABI 03058.5 - Banca iscritta all'Albo delle Banche e appartenente al Gruppo Bancario Mediobanca iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari - Banca Iscritta al Registro Unico degli Intermediari Assicurativi e Riassicurativi - Socio Unico Compass S.p.A. - Direzione e Coordinamento Mediobanca S.p.A. - Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e al Fondo Nazionale di Garanzia.

CheBanca!