

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ESERCIZIO 2017/2018

Nel periodo compreso **tra il 1° luglio 2017 ed il 30 giugno 2018** CheBanca! ha ricevuto 2518 reclami, ai quali è stata data risposta in un tempo medio **di circa 23 giorni**.

L'Ufficio 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	NUMERO RECLAMI	% SU TOTALE RECLAMI
Conto corrente, conto deposito e carta ricaricabile	1.523	60,49%
Servizi di investimento	447	18,94%
Mutuo e altri finanziamenti	328	13,03%
Dossier Titoli	59	2,34%
Prodotti assicurativi	28	1,11%
Cassette di sicurezza	1	0,04%
Reclami non legati ad uno specifico prodotto (es. aspetti organizzativi, successioni, ...)	102	4,05%
TOTALE	2518	100,00%

ESITO	NUMERO RECLAMI	% SU TOTALE RECLAMI
Il reclamo si è concluso a favore del Cliente	706	28,04%
Il reclamo è stato parzialmente accolto	974	38,68%
Il reclamo non è stato accolto	776	30,82%
Il reclamo era ancora in fase di approfondimento al 30 giugno 2018	62	2,46%
TOTALE	2518	100,00%

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;
- all'indirizzo e-mail soluzioni@chebanca.it ovvero all'indirizzo di Posta Elettronica Certificata (PEC) soluzioni.chebanca@legalmail.it;
- compilando l'apposito form disponibile sul sito www.chebanca.it.

In caso di reclami su servizi bancari, finanziari o assicurativi, l'Ufficio 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 60 giorni. In relazione ai servizi di pagamento la Banca è tenuta a fornire risposta entro il termine di 15 giorni operativi.