

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ESERCIZIO 2016/2017

Nel periodo compreso tra il **1° luglio 2016 ed il 30 giugno 2017** CheBanca! ha ricevuto 2529 reclami, ai quali è stata data risposta in un tempo medio **di circa 22 giorni**.

Nel suindicato periodo e, in particolare, il 26 agosto 2016, si è conclusa l'operazione d'acquisto del ramo d'azienda di Barclays Bank PLC da parte di CheBanca!. Pertanto, rispetto all'esercizio 2015/2016, si è determinato un incremento sia della base clienti sia dei relativi reclami.

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	1617	63,94%
Mutuo e altri finanziamenti	447	17,67%
Servizi di investimento	214	8,46%
Dossier Titoli	30	1,19%
Prodotti assicurativi	8	0,32%
Reclami non legati ad uno specifico prodotto (es. aspetti organizzativi, successioni, ...)	213	8,42%
TOTALE	2529	100,00%

ESITO	NUMERO RECLAMI	% SU TOTALE RECLAMI
Il reclamo si è concluso a favore del Cliente	619	24,48%
Il reclamo è stato parzialmente accolto	370	14,63%
Il reclamo non è stato accolto	1219	48,20%
Il reclamo era ancora in fase di approfondimento al 30 giugno 2016	321	12,69%
TOTALE	2529	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.