

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ESERCIZIO 2011/2012

Nel periodo compreso **tra il 1° luglio 2011 ed il 30 giugno 2012** CheBanca! ha ricevuto 558 reclami, ai quali è stata data risposta in un tempo medio di **circa 15 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	361	64,70%
Mutuo	134	24,01%
Conto titoli	13	2,33%
Prodotti assicurativi	13	2,33%
Servizi di investimento	12	2,15%
Reclami non legati ad uno specifico prodotto	25	4,48%
Totale	558	100%

ESITO	N. RECLAMI	% SU TOTALE RECLAMI
Il reclamo si è concluso a favore del Cliente	209	37,46%
Il Cliente ha ricevuto i chiarimenti richiesti e la controversia si è conclusa	257	46,06%
Il reclamo era ancora in fase di approfondimento al 30 giugno 2012	20	3,58%

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.

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.