

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ESERCIZIO 2013/2014

Nel periodo compreso **tra il 1° luglio 2013 ed il 30 giugno 2014** CheBanca! ha ricevuto 996 reclami, ai quali è stata data risposta in un tempo medio di **circa 18 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 | N. RECLAMI | % SU TOTALE RECLAMI |
|---|------------|---------------------|
| Conto corrente, conto deposito e carta ricaricabile | 682 | 68,47% |
| Mutuo | 217 | 21,79% |
| Conto titoli | 22 | 2,22% |
| Servizi di investimento | 12 | 1,20% |
| Prodotti assicurativi | 11 | 1,10% |
| Reclami non legati ad uno specifico prodotto | 52 | 5,22% |
| Totale | 996 | 100% |

| ESITO | N. RECLAMI | % SU TOTALE RECLAMI |
|--|------------|---------------------|
| Il reclamo si è concluso a favore del Cliente | 232 | 23,29% |
| Il reclamo è stato parzialmente accolto | 90 | 9,04% |
| Il reclamo non è stato accolto | 637 | 63,96% |
| Il reclamo era ancora in fase di approfondimento al 30 giugno 2014 | 37 | 3,71% |
| Totale | 996 | 100% |

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.

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 90 giorni.