

## 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%
<b>Totale</b>	<b>996</b>	<b>100%</b>

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%
<b>Totale</b>	<b>996</b>	<b>100%</b>

### 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](mailto: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.