

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ESERCIZIO 2014/2015

Nel periodo compreso **tra il 1° luglio 2014 ed il 30 giugno 2015** CheBanca! ha ricevuto 986 reclami, ai quali è stata data risposta in un tempo medio di **circa 19 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	543	55,07%
Mutuo	250	25,35%
Servizi di investimento	61	6,19%
Prodotti assicurativi	24	2,43%
Conto titoli	12	1,22%
Reclami non legati ad uno specifico prodotto (es. aspetti organizzativi, successioni, ...)	96	9,74%
Totale	986	100%

ESITO	N. RECLAMI	% SU TOTALE RECLAMI
Il reclamo si è concluso a favore del Cliente	208	21,09%
Il reclamo è stato parzialmente accolto	119	12,07%
Il reclamo non è stato accolto	597	60,55%
Il reclamo era ancora in fase di approfondimento al 30 giugno 2015	62	6,29%
Totale	986	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, all'indirizzo e-mail soluzioni@chebanca.it ovvero all'indirizzo di posta elettronica certificata soluzioni.chebanca@legalmail.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.

CheBanca! S.p.A. - Sede Legale: Viale Bodio 37, Palazzo 4, 20158 Milano - Capitale Sociale € 220.000.000,00 i.v. - Codice Fiscale, Partita IVA e Iscrizione al Registro delle Imprese di Milano n° 10359360152 - Codice ABI 03058.5 - Banca iscritta all'Albo delle Banche e appartenente al Gruppo Bancario Mediobanca iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari - Banca iscritta al Registro Unico degli Intermediari Assicurativi e Riassicurativi - Socio unico, direzione e coordinamento: Mediobanca S.p.A. - Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e al Fondo Nazionale di Garanzia. CheBanca!® è un marchio registrato di CheBanca! S.p.A.