

## RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ESERCIZIO 2009/2010

Nel periodo compreso **tra il 1° luglio 2009 ed il 30 giugno 2010** CheBanca! ha ricevuto 323 reclami, ai quali è stata data risposta in un tempo medio di **circa 18 giorni**.

CheBanca! ha istituito un ufficio dedicato alla gestione dei reclami. Al fine di valutare in modo imparziale i reclami ricevuti, l'Ufficio Reclami è indipendente dalle funzioni aziendali che presentano i prodotti alla clientela.

CheBanca! tiene traccia dei reclami ricevuti e delle misure adottate a favore dei clienti per risolvere eventuali problemi emersi.

CheBanca! presta particolare attenzione nella gestione dei reclami alla tempistica e ai contenuti delle risposte, cercando di fornire alla clientela, in tempi rapidi, informazioni chiare e complete.

Reclamo per prodotto	N. reclami	% su totale reclami
Conti corrente, conti deposito, carte ricaricabili	240	74,30%
Mutui	83	25,70%
Totale	323	100%

Esito	N. reclami	% su totale reclami
Il reclamo si è concluso a favore del Cliente	176	54,49%
Il Cliente ha ricevuto i chiarimenti richiesti e la controversia si è conclusa	41	12,69%
Il reclamo era ancora in fase di approfondimento al 30 giugno 2010	35	10,84%

### 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).

L'Ufficio Reclami provvede a dare risposta al Cliente entro il termine massimo di 30 giorni a decorrere dalla data di ricezione del reclamo.