

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ESERCIZIO 2015/2016

Nel periodo compreso **tra il 1° luglio 2015 ed il 30 giugno 2016** CheBanca! ha ricevuto 1281 reclami, ai quali è stata data risposta in un tempo medio di **circa 20 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	798	62,30%
Mutuo	240	18,74%
Servizi di investimento	104	8,12%
Prodotti assicurativi	17	1,33%
Conto titoli	19	1,48%
Reclami non legati ad uno specifico prodotto (es. aspetti organizzativi, successioni, ...)	103	8,03%
Totale	1281	100,00%

ESITO	N. RECLAMI	% SU TOTALE RECLAMI
Il reclamo si è concluso a favore del Cliente	393	30,68%
Il reclamo è stato parzialmente accolto	140	10,93%
Il reclamo non è stato accolto	671	52,38%
Il reclamo era ancora in fase di approfondimento al 30 giugno 2016	77	6,01%
Totale	1281	100,00%

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 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 60 giorni.