

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'esercizio 2018/2019

Nel periodo compreso **tra il 1° luglio 2018 ed il 30 giugno 2019** CheBanca! ha ricevuto 1707 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	Numero reclami	% su totale reclami
Conto corrente, conto deposito e carta ricaricabile	1071	62,74%
Mutuo e altri finanziamenti	296	17,34%
Servizi di investimento	170	9,96%
Dossier Titoli	32	1,88%
Prodotti assicurativi	20	1,17%
Reclami non legati ad uno specifico prodotto (es. aspetti organizzativi, successioni, ...)	118	6,91%
Totale	1707	100,00%

Esito	Numero reclami	% su totale reclami
Il reclamo si è concluso a favore del Cliente	297	17,40%
Il reclamo è stato parzialmente accolto	657	38,49%
Il reclamo non è stato accolto	658	38,55%
Il reclamo era ancora in fase di approfondimento al 30 giugno 2019	95	5,56%
Totale	1707	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 Elettronica Certificata (PEC) soluzioni.chebanca@legalmail.it;
- compilando l'apposito form disponibile sul sito www.chebanca.it.

La Banca deve rispondere entro 60 giorni ai reclami relativi ad operazioni e servizi bancari e finanziari e ai reclami aventi ad oggetto i servizi di investimento, entro 45 giorni ai reclami relativi a prodotti e servizi assicurativi ed entro 15 giorni operativi in relazione ai servizi di pagamento. In caso, se il reclamo è ritenuto fondato, la Banca deve comunicarlo in forma scritta al cliente precisando i tempi tecnici entro i quali si impegna a provvedere alla risoluzione del problema segnalato. In caso contrario, qualora la Banca ritenesse il reclamo infondato, dovrà esporre le ragioni del mancato accoglimento.