

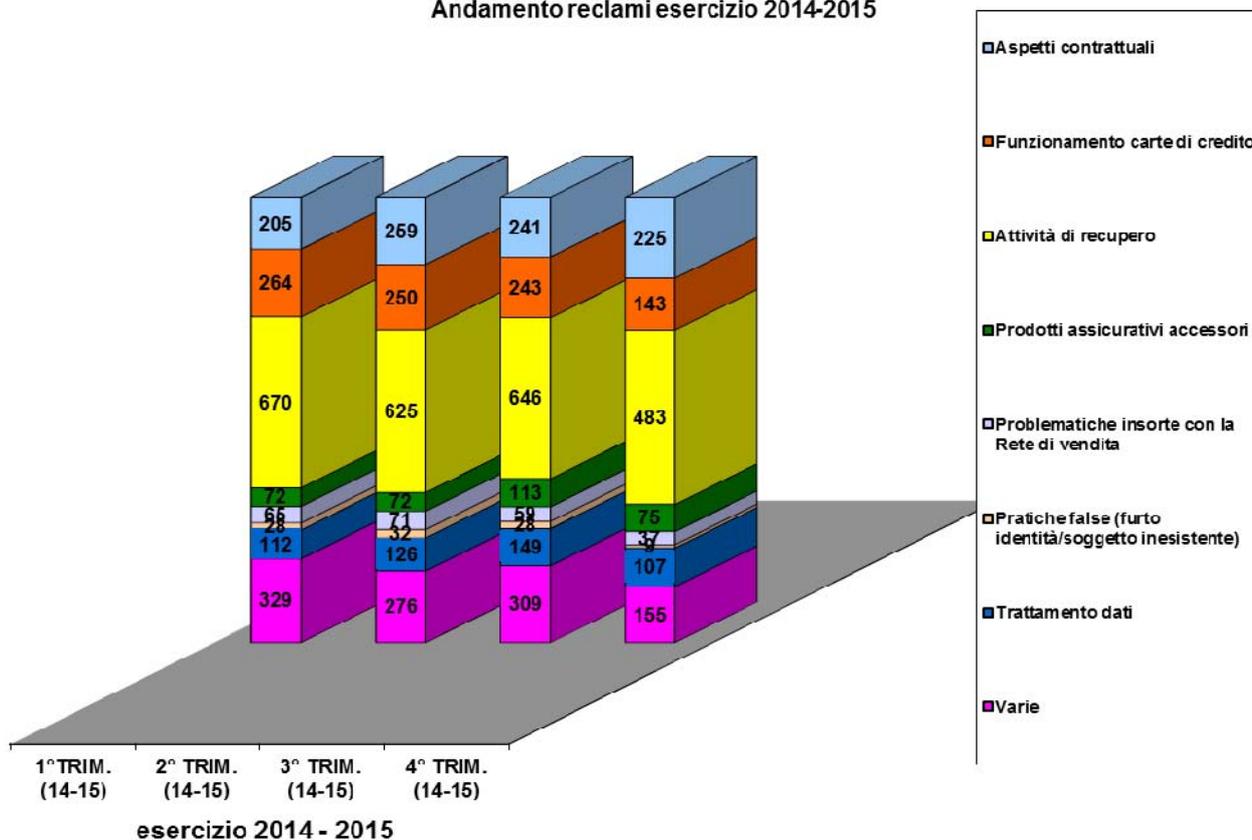
RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI

Conformemente a quanto previsto dalla Sezione XI delle "Disposizioni sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari", viene pubblicato annualmente sul sito internet dell'intermediario un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami.

Di seguito viene riportato un riepilogo sintetico e i rispettivi grafici di dettaglio, dei reclami ricevuti nel corso dell'esercizio 1° luglio 2014 – 30 giugno 2015, aggregati per categorie omogenee:

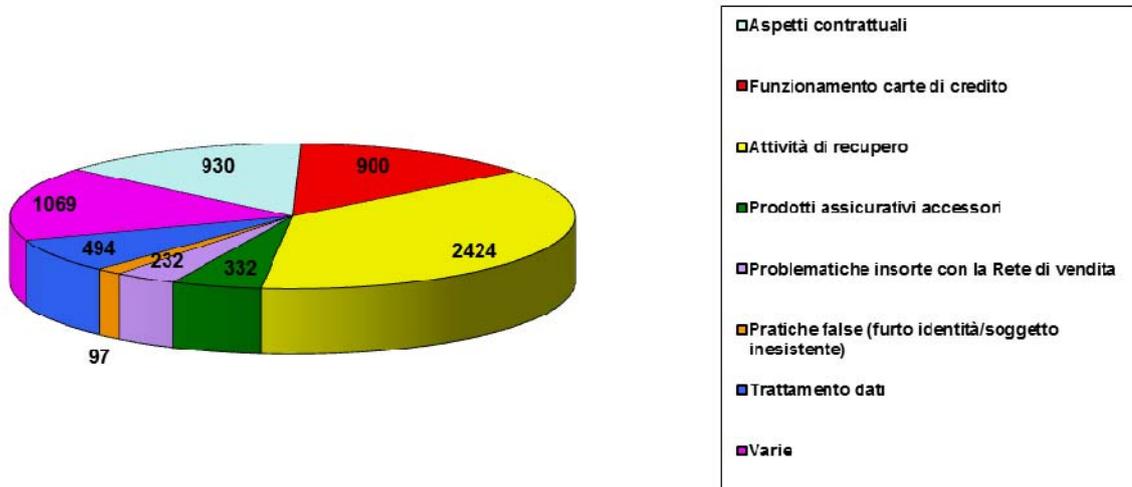
| Oggetto del reclamo | 1° TRIM. (14-15) | 2° TRIM. (14-15) | 3° TRIM. (14-15) | 4° TRIM. (14-15) | TOT. ES. (14-15) | PCT. |
|--|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|----------------|
| Aspetti contrattuali | 205 | 259 | 241 | 225 | 930 | 14,36% |
| Funzionamento carte di credito | 264 | 250 | 243 | 143 | 900 | 13,89% |
| Attività di recupero | 670 | 625 | 646 | 483 | 2424 | 37,42% |
| Prodotti assicurativi accessori | 72 | 72 | 113 | 75 | 332 | 5,13% |
| Problematiche insorte con la Rete di vendita | 65 | 71 | 59 | 37 | 232 | 3,58% |
| Pratiche false (furto identità/soggetto inesistente) | 28 | 32 | 28 | 9 | 97 | 1,50% |
| Trattamento dati | 112 | 126 | 149 | 107 | 494 | 7,63% |
| Varie | 329 | 276 | 309 | 155 | 1069 | 16,50% |
| Totale | 1745 | 1711 | 1788 | 1234 | 6478 | 100,00% |

Andamento reclami esercizio 2014-2015



Compass Banca S.p.A. - Sede Legale e Direzione Generale: Via Caldera, 21 - 20153 Milano - Telefono 02 72 132.1 - Fax 02 72 132.374
 Indirizzo di posta elettronica certificata: compass@pec.compassonline.it - www.compass.it
 Capitale euro 587.500.000 i.v.; Codice Fiscale, Partita IVA e Numero di Iscrizione nel Registro delle Imprese di Milano: 00864530159;
 Banca iscritta all'Albo delle Banche: numero di matricola albo 8045 e codice meccanografico 19275.7.
 Appartenente al Gruppo Bancario Mediobanca iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari.
 Iscritta all'Albo degli Intermediari Assicurativi tenuto dall'IVASS: D000203141 sez. D del RUI;
 Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi; Socio unico, direzione e coordinamento: Mediobanca S.p.A.

Dettaglio reclami esercizio 2014 - 2015



Dall'analisi delle evidenze sopra riportate, è possibile effettuare un raffronto complessivo con l'esercizio precedente (2013 - 2014), che evidenzia un incremento, pari a circa l'11,5% (6.478 reclami ricevuti nell'esercizio 2014/2015 contro i 5.806 ricevuti nel precedente esercizio).

Il numero complessivo dei reclami, se posto in relazione al volume delle pratiche attive (pari a circa 2,6 milioni), consente di ricavare l'Indice Reclami trimestrale. Tale dato mostra che, trimestralmente, si registrano 0,62 contestazioni su 1000 pratiche in portafoglio.

Si evidenzia, inoltre, che il tempo medio di riscontro dei reclami è pari a 23,7.