

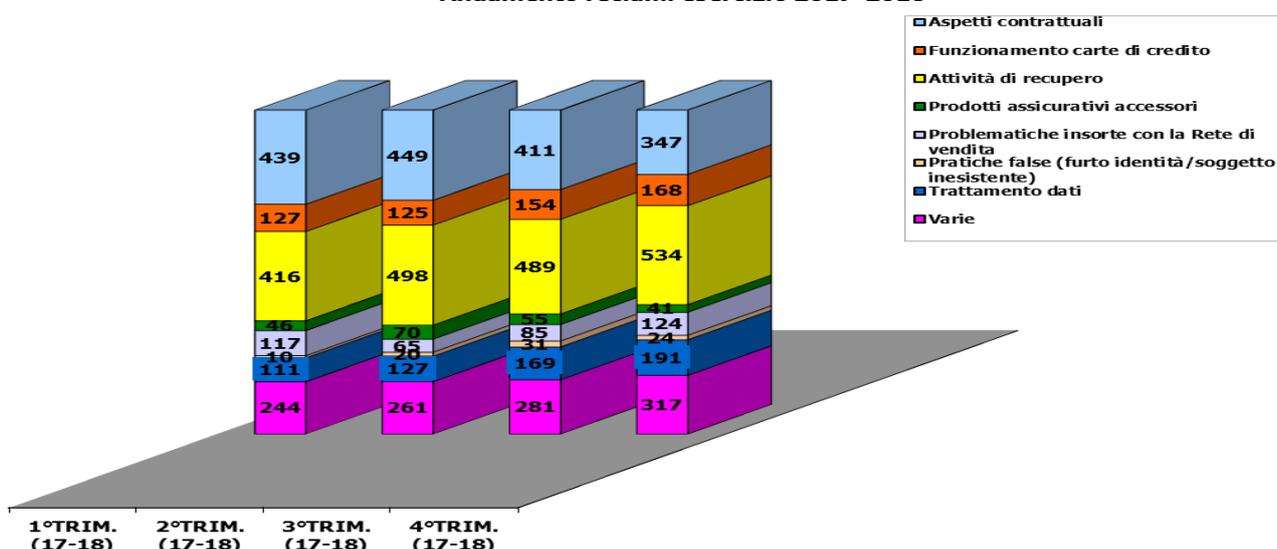
RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI

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, il presente rendiconto sull'attività di gestione dei reclami.

Di seguito un riepilogo sintetico, con i relativi grafici di dettaglio, dei reclami, aggregati per categorie omogenee¹, ricevuti nel corso dell'esercizio 1° luglio 2017 – 30 giugno 2018:

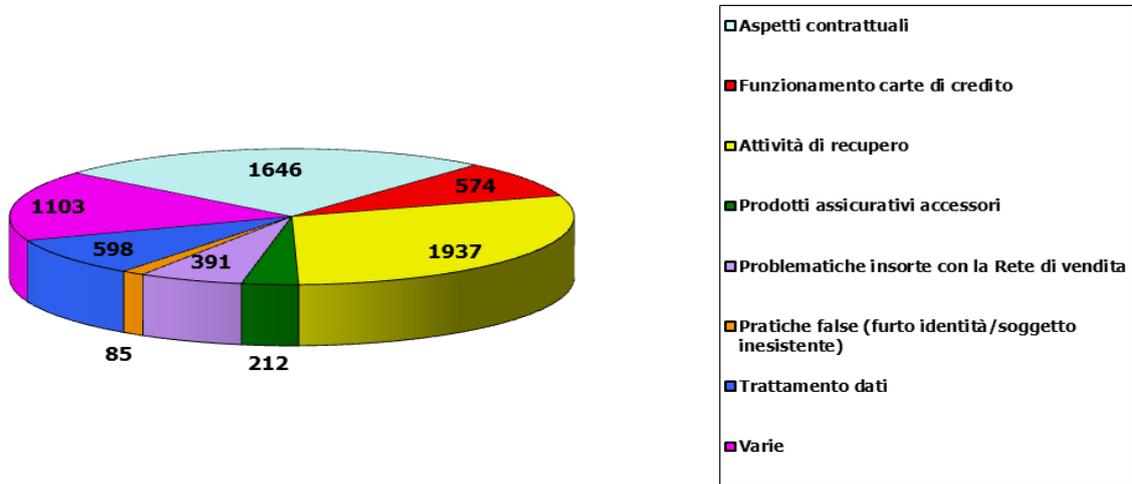
OGGETTO DEL RECLAMO	1°TRIM. (17-18)	2°TRIM. (17-18)	3°TRIM. (17-18)	4°TRIM. (17-18)	TOT. ES. (17-18)	TOT.ES (16-17)	%
Aspetti contrattuali	439	449	411	347	1646	1606	25%
Funzionamento carte di credito	127	125	154	168	574	487	9%
Attività di recupero	416	498	489	534	1937	1765	30%
Prodotti assicurativi accessori	46	70	55	41	212	129	3%
Problematiche insorte con la Rete di vendita	117	65	85	124	391	320	6%
Pratiche false (furto identità/soggetto inesistente)	10	20	31	24	85	69	1%
Trattamento dati	111	127	169	191	598	556	9%
Varie	244	261	281	317	1103	855	17%
Totale	1.510	1.615	1.675	1.746	6.546	5.787	100%

Andamento reclami esercizio 2017-2018



¹ La categoria "Attività di recupero" ricomprende anche i reclami relativi a tutte le problematiche sul pagamento delle rate, indipendentemente dalle eventuali attività finalizzate al recupero crediti.

Dettaglio reclami esercizio 2017 - 2018



Dall'analisi delle evidenze sopra riportate, è possibile effettuare un raffronto complessivo con l'esercizio precedente (2016-2017), da cui risulta un aumento del numero dei reclami ricevuti (6546 reclami ricevuti nell'esercizio 2017/2018 contro i 5787 ricevuti nel precedente esercizio).

L'Indice medio di frequenza, che rappresenta il rapporto tra il numero di reclami ed i contratti in essere nel mese, riflette pienamente il trend sopra descritto e si attesta, come valore medio al termine dell'esercizio 1° luglio 2017 – 30 giugno 2018, allo 0,019% rispetto allo 0,016% dell'esercizio precedente.

Si segnala, inoltre, che il tempo medio di riscontro dei reclami è pari a 27,1 giorni.

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 - sito internet: www.compass.it Capitale sociale euro 587.500.000 i.v.; Partita IVA Gruppo IVA Mediobanca: 10536040966; Codice Fiscale e Numero di Iscrizione nel Registro delle Imprese di Milano: 00864530159; Banca sottoposta al controllo ed alla vigilanza di Banca d'Italia e iscritta all'Albo delle Banche: numero di matricola albo 8045 e codice meccanografico 19275.7. - Banca appartenente al Gruppo Bancario Mediobanca iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari. Società 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..