

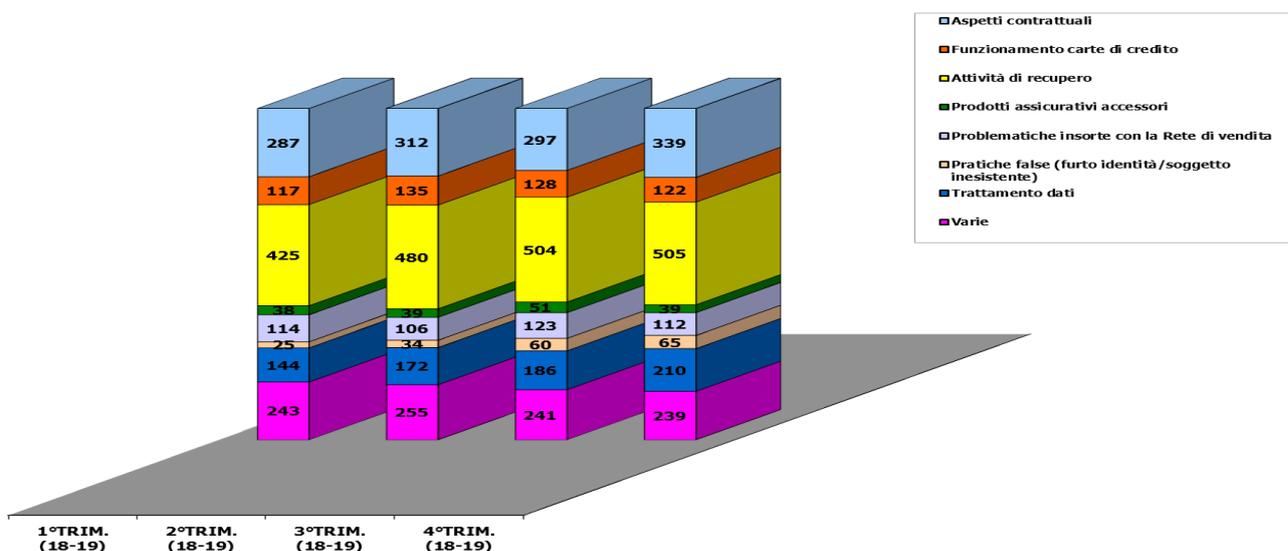
## RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI

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 omogenee<sup>1</sup>, ricevuti nel corso dell'esercizio 1° luglio 2018 – 30 giugno 2019:

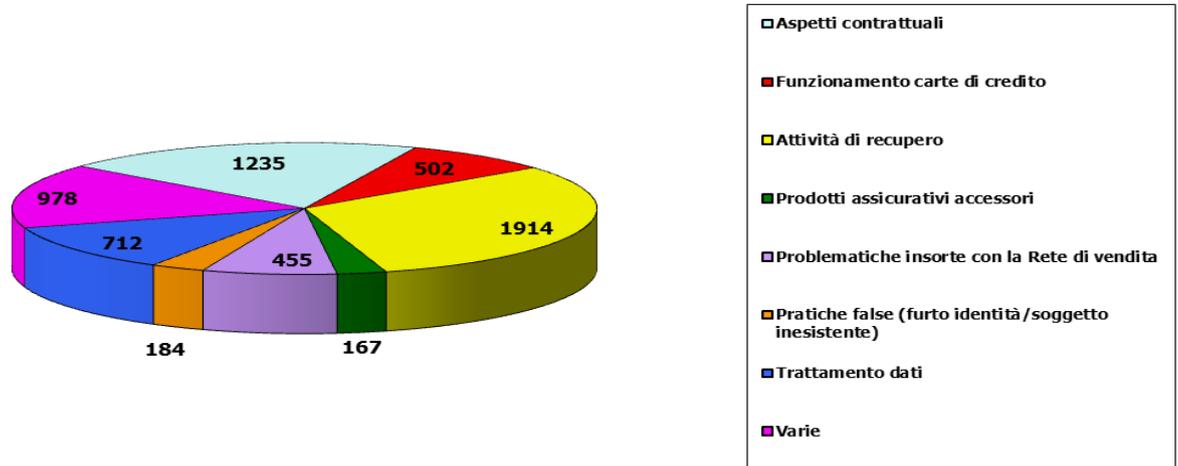
OGGETTO DEL RECLAMO	1°TRIM. (18-19)	2°TRIM. (18-19)	3°TRIM. (18-19)	4°TRIM. (18-19)	TOT. ES. (18-19)	TOT.ES (17-18)	%
Aspetti contrattuali	287	312	297	339	1235	1646	20%
Funzionamento carte di credito	117	135	128	122	502	574	8%
Attività di recupero	425	480	504	505	1914	1937	31%
Prodotti assicurativi accessori	38	39	51	39	167	212	3%
Problematiche insorte con la Rete di vendita	114	106	123	112	455	391	7%
Pratiche false (furto identità/soggetto inesistente)	25	34	60	65	184	85	3%
Trattamento dati	144	172	186	210	712	598	12%
Varie	243	255	241	239	978	1103	16%
<b>Totale</b>	<b>1.393</b>	<b>1.533</b>	<b>1.590</b>	<b>1.631</b>	<b>6.147</b>	<b>6.546</b>	<b>100%</b>

Andamento reclami esercizio 2018-2019



<sup>1</sup> 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 2018 - 2019



Dall'analisi delle evidenze sopra riportate, è possibile effettuare un raffronto complessivo con l'esercizio precedente (2017-2018), da cui risulta una diminuzione (-6%) del numero dei reclami ricevuti (6147 reclami ricevuti nell'esercizio 2018-2019 contro i 6546 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 2018 - 30 giugno 2019, allo 0,017% rispetto allo 0,019% dell'esercizio precedente.

Si segnala, inoltre, che il tempo medio di riscontro dei reclami è pari a 24,5 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](http://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..*