

RECLAMI

Il cliente può presentare un reclamo a Compass Banca¹ con una delle seguenti modalità:

- ✓ una lettera all'Ufficio Reclami, Via Caldera 21/D, 20153 – Milano;
- ✓ un fax al numero 02.48244964;
- ✓ una e-mail all'indirizzo di posta elettronica reclami@compass.it;
- ✓ una e-mail all'indirizzo di posta elettronica certificata reclami@pec.compassonline.it;
- ✓ una comunicazione utilizzando la sezione dedicata nell'Area Riservata.

Compass fornirà risposta al reclamo entro le scadenze previste dalla normativa applicabile. Se il reclamo è ritenuto fondato, Compass lo comunicherà in forma scritta al cliente indicando le iniziative che si impegna ad assumere. In caso contrario, qualora Compass ritenesse il reclamo infondato, esporrà – sempre per iscritto - le ragioni del mancato accoglimento.

Il cliente, in assenza di risposta entro i termini previsti o se non è soddisfatto dell'esito del reclamo, prima di ricorrere al giudice potrà rivolgersi:

- ✓ in caso di controversie inerenti operazioni e servizi bancari e finanziari, all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro e l'ambito della sua competenza, si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, oppure chiedere a Compass;
- ✓ in caso di controversie inerenti l'attività di intermediazione assicurativa, all'Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni (IVASS). Per sapere come rivolgersi all'IVASS e l'ambito della sua competenza, si può consultare il sito www.ivass.it, oppure chiedere a Compass.

Si precisa che il diritto a ricorrere non è oggetto di rinuncia da parte del cliente ed è sempre esercitabile, anche in presenza di clausole di devoluzione delle controversie ad altri organismi di risoluzione extragiudiziale contenute nei contratti.

Nel caso di esperimento del procedimento di mediazione nei termini previsti dalla normativa vigente, il cliente e Compass possono ricorrere, anche in assenza di preventivo reclamo:

- ✓ al Conciliatore Bancario Finanziario. Per sapere come rivolgersi al Conciliatore, consultare il sito www.conciliatorebancario.it;
- ✓ ad altro organismo iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia e specializzato in materia bancaria e finanziaria. L'elenco degli organismi di mediazione è disponibile sul sito www.giustizia.it.

¹ Dal 1° novembre 2020 Compass Banca S.p.A. ha incorporato Futuro S.p.A.. I dati qui contenuti riguardano quindi l'aggregato delle due Società.

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI COMPASS – ESERCIZIO 2019-2020

Nel periodo di riferimento sono pervenuti **15.218 reclami**, suddivisi come segue:

Oggetto Reclamo	Q1	Q2	Q3	Q4	Totale	%
Rimborsi	1.037	1.450	2.960	1.286	6.733	44%
Contestazione del debito	207	273	430	1.578	2.488	16%
SIC-Illegittima segnalazione	201	241	221	231	894	6%
Operatività società recupero crediti	167	201	221	296	885	6%
Contestazione Tassi	195	223	199	235	852	6%
Varie	626	856	858	1.026	3.366	22%
Totale	2.433	3.244	4.889	4.652	15.218	100%

Prodotto	N° reclami	% su totale reclami
Prestiti rimborsabili mediante cessione del quinto degli emolumenti	6.589	43%
Prestiti personali	4.748	31%
Prestiti finalizzati all'acquisto di beni e servizi	2.259	15%
Carte di credito	1.622	11%
Totale	15.218	100%

Esito reclamo	N° reclami	% su totale reclami
Accolto	1.682	11%
Parzialmente accolto	1.159	8%
Non accolto	12.377	81%
Totale	15.218	100%

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..

Il tempo medio ordinario di riscontro dei reclami, in una normale condizione operativa (primi otto mesi dell'esercizio), è stato pari a 25,5 giorni².

² Successivamente, a far data da marzo 2020, le tempistiche di riscontro hanno risentito degli effetti dell'emergenza epidemiologica da Covid-19 e della ridotta operatività, a causa delle misure adottate per garantire il rispetto delle norme igienico-sanitarie e dei protocolli di sicurezza anti-contagio presso la Sede aziendale, oltre che delle numeriche in aumento.