

RECLAMI

Il cliente può presentare un reclamo a Compass 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.

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI COMPASS – ESERCIZIO 2021-2022

Nel periodo di riferimento sono pervenuti **18.946 reclami**, suddivisi come segue:

Oggetto Reclamo	Q1	Q2	Q3	Q4	Totale	%
Estinzione del debito	3.576	3.635	2.194	2.292	11.697	62%
Aspetti amministrativi/organizzativi	542	636	444	563	2.185	12%
Trattamento dei dati personali	294	349	329	377	1349	7%
Recupero crediti	273	238	250	237	998	5%
Trasparenza/Aspetti contrattuali	227	181	260	279	947	5%
Altro	494	426	371	479	1.770	9%
Totale	5.406	5.465	3.848	4.227	18.946	100%

Prodotto	N° reclami	% su totale reclami
Prestiti rimborsabili mediante cessione del quinto degli emolumenti	6.511	34,37%
Prestiti personali	5.956	31,43%
Prestiti finalizzati all'acquisto di beni e servizi	4.977	26,27%
Carte di credito	1.453	7,67%
Factoring - Operazioni di Acquisto e Gestione Crediti Pro Soluta	43	0,23%
Carta di debito con funzionalità di conto di pagamento	6	0,03%
Totale	18.946	100%

Esito reclamo	N° reclami	% su totale reclami
Non accolto	17.648	93%
Accolto	920	5%
Parzialmente accolto	377	2%
Totale	18.946	100%

Il tempo medio ordinario di riscontro dei reclami è stato pari a 17 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..