

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 2020-2021

Nel periodo di riferimento sono pervenuti **20.454 reclami**, suddivisi come segue:

Oggetto Reclamo	Q1	Q2	Q3	Q4	Totale	%
Estinzione del debito	2.931	1.938	2.949	4.186	12.004	59%
Aspetti amministrativi/organizzativi	398	434	505	706	2.043	10%
Recupero crediti	386	319	282	297	1.284	6%
Trasparenza/Aspetti contrattuali	314	306	284	340	1.244	6%
Trattamento dei dati personali	267	305	276	326	1.174	6%
Altro	826	642	653	584	2.705	13%
Totale	5.122	3.944	4.949	6439	20.454	100%

Prodotto	N° reclami	% su totale reclami
Prestiti rimborsabili mediante cessione del quinto degli emolumenti	10.069	49%
Prestiti personali	5.675	28%
Prestiti finalizzati all'acquisto di beni e servizi	2.956	14%
Carte di credito	1.754	9%
Totale	15.218	100%

Esito reclamo	N° reclami	% su totale reclami
Accolto	1.576	8%
Parzialmente accolto	2.036	10%
Non accolto	16.842	82%
Totale	20.454	100%

Il tempo medio ordinario di riscontro dei reclami, in una normale condizione operativa (primi otto mesi dell'esercizio), è stato pari a 53 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.