

## Estratto della "Politica sulla Gestione dei Reclami" adottata da Compass.

### Principi Generali

La qualità delle relazioni con la clientela e la trasparenza e correttezza delle relazioni rappresentano elementi di grande rilevanza, verso i quali adottare strumenti di presidio.

Una buona gestione dei reclami contribuisce a:

- mantenere il rapporto di fiducia tra cliente ed intermediario, anche nella fase conflittuale del rapporto;
- identificare eventuali criticità nelle caratteristiche dei prodotti e servizi offerti o nelle modalità di vendita;
- ridurre il potenziale contenzioso.

A tal fine, ma anche per accrescere ulteriormente il presidio dei rischi legali e reputazionali, Compass Banca si è dotata di procedure per la trattazione dei reclami che: i) garantiscono ai clienti risposte eque, sollecite ed esaustive; ii) promuovono il superamento delle criticità riscontrate sulla base dei reclami ricevuti e iii) salvaguardano la qualità delle relazioni con i clienti.

Tali procedure prevedono:

- l'individuazione di una funzione di gestione dei reclami, indipendente rispetto alle funzioni aziendali preposte alla commercializzazione dei prodotti e dei servizi, che consenta di istruire i reclami e di individuare ed attenuare eventuali conflitti di interesse;
- la formazione, adeguata alle proprie mansioni, del personale preposto alla gestione dei reclami e agli eventuali call center e un costante aggiornamento della funzione incaricata della trattazione dei reclami in merito agli orientamenti seguiti dall'ABF e analoghi sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie, in modo da valutare i reclami pervenuti anche alla luce dei predetti orientamenti;
- la registrazione degli elementi essenziali di ogni reclamo pervenuto e le eventuali misure adottate a favore del cliente per risolvere il problema sollevato;
- la definizione dei tempi massimi di risposta e delle modalità di trattazione dei reclami, che sono rese note al cliente su sua richiesta e, comunque, al momento della conferma dell'avvenuta ricezione del reclamo;
- la gratuità per il cliente dell'interazione con il personale preposto alla gestione dei reclami e con gli eventuali call center;
- la definizione di modalità di inoltro dei reclami e di conferma dell'avvenuta ricezione e di risposta, che facilitano il rapporto con il cliente e includono almeno la posta ordinaria, la posta elettronica e la posta elettronica certificata;
- la definizione di processi di coordinamento con partner commerciali e/o società prodotte in relazione all'individuazione e alla gestione dei reclami di rispettiva pertinenza e la modalità operativa di trattazione dei reclami di propria competenza;
- l'individuazione delle modalità di interazione tra la funzione incaricata della trattazione dei reclami, le funzioni preposte alla commercializzazione dei prodotti e le altre funzioni aziendali coinvolte nel fornire contributi utili alla gestione del reclamo, nonché dei presidi atti a mitigare i possibili conflitti di interesse;
- l'acquisizione di ogni elemento utile per una adeguata trattazione dei reclami e la documentazione e tracciabilità del processo di definizione del reclamo, ivi incluse le interazioni tra le diverse funzioni coinvolte.

Sulla base di quanto sopra e al fine di garantire una corretta gestione del reclamo, Compass Banca:

- raccoglie e analizza le informazioni pertinenti il reclamo;
- adotta nella risposta al cliente un linguaggio semplice e chiaramente comprensibile;
- risponde senza ritardi o, comunque, entro i termini fissati dalla normativa. Ove non sia possibile dare riscontro entro i termini previsti, trasmette informazione al reclamante circa le cause del ritardo e l'indicazione del probabile termine di risposta;
- se il reclamo è ritenuto infondato, fornisce un'illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto, nonché le necessarie indicazioni circa la possibilità di adire forme di risoluzione stragiudiziale delle controversie;
- se il reclamo è ritenuto fondato, comunica le iniziative che si impegna ad assumere e i tempi entro i quali le stesse saranno realizzate.

### **Interazione fra la struttura incaricata della gestione dei reclami e le altre strutture aziendali**

L'interazione tra strutture aziendali rileva nella fase di gestione del reclamo, nelle modalità e nel rispetto di quanto previsto dalla normativa, e nell'analisi delle informazioni ricavabili dai reclami. Queste ultime possono infatti risultare utili a numerose funzioni aziendali, poiché possono fornire indicazioni in merito all'esistenza di profili di insoddisfazione della clientela e all'inadeguatezza dei prodotti e/o dei processi, facilitando l'adozione di eventuali misure correttive. Per tale ragione, Compass Banca, nella gestione dei reclami dei clienti:

- nella fase istruttoria, garantisce il coinvolgimento di altre strutture aziendali - secondo modalità compatibili con la tempestiva trattazione del singolo reclamo - permettendo dunque di assumere decisioni equilibrate ed informate, che tengano conto della complessiva funzionalità aziendale e del rapporto con il singolo reclamante;
- nella fase di analisi, definisce strumenti di coordinamento fra le diverse funzioni aziendali che permettano di utilizzare efficacemente le informazioni ricavabili dai reclami al fine di rivedere la struttura dei prodotti offerti, i processi applicati e le modalità di collocamento utilizzate, nonché di correggere le criticità eventualmente connesse con l'operatività di determinate strutture aziendali o di singole risorse.

In particolare, con riferimento ai rapporti tra la funzione incaricata della gestione dei reclami e le funzioni aziendali preposte alla commercializzazione dei prodotti e dei servizi:

- è garantita una chiara definizione delle modalità di interazione, così da evitare che le decisioni sui reclami risultino condizionate dalle strutture commerciali;
- è ricercata, sotto il profilo operativo - anche attraverso l'istituzione di linee di riporto dirette in favore dell'Alta Direzione - una gestione dei reclami che conservi la capacità di offrire contributi segnalatici precoci in merito all'evoluzione dei rapporti con la clientela, prevedendo forme di coinvolgimento delle funzioni aziendali preposte alla commercializzazione dei servizi, che si sostanzino in una tempestiva segnalazione delle lamentele pervenute a tali strutture commerciali e la previsioni di loro contributi in fase di istruttoria del reclamo

L'interazione fra la struttura incaricata della gestione dei reclami e le altre strutture aziendali è assicurata dal Comitato Reclami - disciplinato dal Regolamento Interno Aziendale di Compass Banca - il quale, oltre a monitorare l'andamento dei reclami, analizzare i processi/prassi che sono causa di reclamo ed approvare gli eventuali e conseguenti interventi correttivi, stabilisce il coinvolgimento delle strutture aziendali con impatto su tali interventi.