



## PROCEDURA DI GESTIONE RECLAMI AI SENSI DEL PROVVEDIMENTO IVASS 46/2016

In ottemperanza alle previsioni contenute nell'art. 5 del Provvedimento Ivass n. 46 /2016 recante modifiche al Regolamento Isvap n. 24/2008, che ha introdotto a carico degli intermediari obblighi specifici in materia di gestione dei reclami, Assifidi Spa ha elaborato la seguente politica di gestione dei reclami:

- equo trattamento dei contraenti, degli assicurati, dei beneficiari e dei danneggiati;
- individuazione e alla gestione degli eventuali conflitti di interesse;
- rapida definizione dei reclami stessi.

### 1. Ricezione dei reclami

Ogni dipendente o collaboratore che riceva un reclamo in forma scritta deve tempestivamente inviarlo all'Ufficio Gestione Reclami di Assifidi Spa. Le attuali disposizioni regolamentari individuano come reclamo "una dichiarazione di insoddisfazione in forma scritta relativa a un contratto o a un servizio assicurativo". Ai sensi della normativa regolamentare, non sono considerati reclami le richieste di informazioni o di chiarimenti, le richieste di risarcimento danni o di esecuzione del contratto. Si ritiene che qualunque doglianza in forma scritta debba essere considerata reclamo. L'Ufficio Gestione Reclami deve esaminare il reclamo e verificare:

- l'eventuale esclusiva competenza della compagnia di assicurazione che ha sottoscritto il contratto; in tal caso il soggetto designato trasmette con immediatezza il reclamo alla compagnia dandone contestuale comunicazione al cliente (art. 5 che introduce l'art. 10 quater del Regolamento);
- a quale soggetto sia ascrivibile il comportamento lamentato;
- l'esistenza di eventuali conflitti di interesse;
- in caso di ricezione di reclamo relativo al comportamento di altro intermediario con il quale sia intercorso un rapporto di collaborazione ai sensi dell'art. 22 D.L.179/2012 - definito dal provvedimento "intermediario competente" - l'Ufficio Gestione Reclami trasmette il reclamo entro 15 giorni dalla ricezione all'intermediario con cui si è svolta la collaborazione fornendo tutte le informazioni e documentazione pertinente (art. 5 che introduce l'art. 10 quaterdecies del Regolamento).

### 2. Gestione dei reclami

Il contraente, l'assicurato, il beneficiario e il danneggiato hanno la facoltà, ferma restando la possibilità di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, di inoltrare per iscritto i reclami di pertinenza dell'intermediario con le seguenti modalità:

- a mezzo posta ordinaria o raccomandata all'indirizzo: Piazza del Sole, 81 - 00144 Roma
- fax al numero: 06.45439428
- email: [reclami@assifidi.it](mailto:reclami@assifidi.it)
- posta certificata: [assifidi@pec.it](mailto:assifidi@pec.it)

indicando:



- nome, cognome e domicilio del reclamante, con eventuale recapito telefonico;
- individuazione del soggetto o dei soggetti di cui si lamenta l'operato;
- breve ed esaustiva descrizione del motivo del reclamo e numero di polizza oggetto del reclamo;
- ogni documento utile per descrivere più compiutamente le relative circostanze.

Il responsabile della gestione dei reclami è il Signor Andrea Barni.

Il soggetto incaricato alla gestione reclami, deve effettuare una prima valutazione sulla base della documentazione ricevuta, acquisire ulteriori informazioni e/o eventuale documentazione mancante, analizzare le modalità con le quali si è manifestata la controversia e le cause che l'hanno generata. Accertata la sussistenza del reclamo del cliente, dell'assicurato e/o dell'avente diritto, elabora una relazione conclusiva nella quale esprime il proprio giudizio dichiarandone la fondatezza o l'infondatezza. Nel caso in cui lo ritenga fondato, individua specifiche iniziative da assumere ai fini dell'accoglimento dell'istanza di reclamo, che saranno portate all'attenzione del Consiglio di Gestione il quale, ove necessario, provvederà a dare istruzioni per adempiere alle decisioni assunte.

Conclusa la fase di cui sopra, indica l'esito finale del reclamo e relative motivazioni.

### 3. Esito dei reclami

Terminata l'istruttoria, l'Ufficio Gestione Reclami predisponde la risposta definitiva da trasmettere al reclamante. La risposta deve contenere, in caso di reclamo ritenuto fondato, le iniziative che il broker intende assumere e i tempi entro i quali le stesse saranno assolte. In caso di reclamo ritenuto infondato o parzialmente infondato, una illustrazione chiara ed esauriente circa le motivazioni del rigetto totale e/o parziale, nonché le indicazioni necessarie circa la possibilità di rivolgersi all'Autorità di Vigilanza o altre forme di risoluzione stragiudiziale delle controversie, specificandone le modalità.

L'Ufficio Gestione Reclami deve fornire riscontro ai clienti o agli aventi interesse entro 45 giorni dal ricevimento dello stesso (art. 5 che introduce l'art. 10 quater del Regolamento) con le medesime modalità utilizzate dal reclamante in fase di presentazione del reclamo.

Resta comunque salva la possibilità per il contraente, l'assicurato, il beneficiario e il danneggiato, qualora non dovesse ritenersi soddisfatto dell'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro, di rivolgersi all'IVASS, Servizio Vigilanza Intermediari, Via del Quirinale n. 21 - 00187 Roma (fax: 06 421332016, pec: ivass@pec.ivass.it), compilando l'apposito modulo reso disponibile dall'Autorità sul sito internet [www.ivass.it](http://www.ivass.it), integrato con le informazioni sopra richieste, allegando la documentazione relativa al reclamo trattato dall'intermediario o dall'impresa preponente.

In applicazione delle nuove disposizioni Ivass dovrà informare il reclamante dell'avvio dell'attività istruttoria entro il termine di 22 giorni dal ricevimento del reclamo e fornire l'esito della gestione dello stesso entro il termine di 45 giorni.

Per le controversie relative al presente contratto, gli aventi diritto hanno la possibilità di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria ovvero di adire l'Organo di Mediazione costituito presso la Camera di Commercio, Industria e Artigianato del luogo di residenza o di domicilio principale del Cliente o dei soggetti che intendano far valere i diritti derivanti dal contratto.

Tali modalità devono essere atte a dimostrare la ricezione della risposta da parte del reclamante.

In caso di collaborazione con altro intermediario, ex art. 22 DL 179/2016, l'esito del reclamo viene comunicato al reclamante dall'intermediario competente, avendo cura di trasmettere opportuna riscontro anche all'intermediario collaboratore.

### 4. Registrazione dei reclami

Ai sensi dell'art. 5 che introduce l'art. 10 quater del Regolamento, l'Ufficio Gestione Reclami deve provvedere ad annotare il reclamo nell'apposito Registro Reclami, strutturato in linea con 'Allegato 1 del Regolamento Isvap 24/2008.

Nel caso in cui la gestione del reclamo sia di competenza di altro Intermediario Competente, in virtù di una collaborazione ai sensi dell'art. 22 DL 179/2016 l'annotazione nel Registro è effettuata a cura dell'Intermediario Competente.

Annualmente il designato della gestione dei reclami deve compilare il prospetto statistico secondo la struttura di cui all'Allegato 4 del Regolamento 24/2008 che prevede la compilazione di 3 tabelle:

- 4.1 tabella generale: gestione dei reclami ricevuti;
- 4.2 tabella reclami rc auto/natanti;
- 4.3 tabella classificazione/caratteristiche dei soggetti reclamanti.

La compilazione del prospetto statistico è dovuta anche nel caso in cui l'annotazione nel Registro venga eseguita dall'Intermediario Competente in virtù della collaborazione ex art. 22 D.L. 179/2016.

#### **5. Analisi periodica dei reclami**

In un'ottica di revisione delle procedure e dell'adozione delle adeguate misure correttive di intervento l'Ufficio Gestione Reclami, con cadenza annuale, esegue un'analisi dei riscontri derivanti dal registro statistico e riferisce al Consiglio di Gestione.

#### **6. Revisione della procedura di gestione reclami**

Il Consiglio di Gestione sulla base dell'analisi periodica di cui al precedente punto 5 aggiorna le procedure per la gestione dei reclami (art. 5 che introduce l'art.10 bis del Regolamento).

La funzione della gestione reclami di Assifidi Spa non è esternalizzata.