

---

POLITICA DI GESTIONE DEI RECLAMI REDATTA AI SENSI DELL'ART. 10 *BIS* DEL  
REGOLAMENTO ISVAP 24/2008 E SUCCESSIVE MODIFICHE ED INTEGRAZIONI

## Sommario

<b>Premessa</b> .....	<b>2</b>
<b>Normativa rilevante</b> .....	<b>2</b>
<b>Principi generali</b> .....	<b>3</b>
Cosa si intende per reclamo .....	3
Adempimenti dell'Intermediario.....	3
Competenza dell'intermediario.....	3
Tempi e modalità di risposta .....	3
Analisi dei reclami .....	4
<b>Procedura di gestione dei reclami</b> .....	<b>4</b>
Ricezione dei reclami.....	4
Fase di gestione.....	5
Fase di riscontro .....	5
Analisi, catalogazione dei reclami e informativa all'Ivass .....	5
Reclami presentati all'IVASS.....	6
<b>Funzione aziendale</b> .....	<b>6</b>
<b>Attuazione della Gestione Reclami</b> .....	<b>7</b>
<b>Approvazione e revisione periodica della Politica</b> .....	<b>7</b>

## Premessa

Il presente documento contiene la Politica di gestione dei reclami (di seguito “**Gestione dei Reclami**”) adottata dall’organo amministrativo dell’Intermediario (di seguito “**Agenzia**”) nella quale vengono indicate i principi attuati nella gestione dei reclami che sorgono con la clientela e le procedure poste in essere per la gestione dei reclami

## Normativa rilevante

La Gestione viene adottata dall’Intermediario per dare attuazione alla previsione di cui all’articolo. 10 *bis* del Regolamento Isvap n. 24 del 19 maggio 2008 (in seguito “**Regolamento**”) e s.m.i.

Tale norma prevede che l’Intermediario formalizzi in un apposito documento la gestione dei reclami di propria pertinenza compresi quelli che hanno come oggetto i comportamenti dei dipendenti e dei collaboratori.

L’Intermediario dà atto che la Gestione Reclami è ispirata ai principi generali di trasparenza, correttezza ed equo trattamento della clientela e che le previsioni in essa contenute sono tali da:

Garantire l’equo trattamento dei contraenti, degli assicurati, dei beneficiari e dei danneggiati;

- a) Consentire l’individuazione e la gestione degli eventuali conflitti di interesse che dovessero riscontrarsi nel rapporto con il reclamante;
- b) Garantire la corretta e celere gestione dei reclami che pervengono all’Intermediario, dando tempestive risoluzioni alle problematiche riscontrate dal cliente nei tempi previsti dalla normativa vigente;
- c) Prevedere dei sistemi di analisi delle criticità sollevate nel reclamo, così da poter rilevare quelle più ricorrenti e consentire all’Intermediario di:
- d) Intervenire sulle prassi e sulle procedure oggetto di reclami;
- e) Prevenire il rischio che vengano presentati ulteriori reclami e che l’Autorità di Vigilanza Ivass possa comminare delle sanzioni;
- f) Elevare la qualità della attività di distribuzione assicurativa che gli intermediari e collaboratori svolgono per il l’Intermediario.

Vista l’importanza che la corretta gestione dei reclami riveste nell’ambito dell’operatività della Società, la presente Gestione **Reclami** viene messa a disposizione di tutto il personale coinvolto nell’attività di gestione dei reclami (Agenti, dipendenti e collaboratori), attraverso idonei canali di comunicazione

Per tale ragione e per dare seguito agli obblighi previsti dal regolatore, il presente documento va sottoposto a revisione con cadenza almeno annuale, così da garantire che i contenuti siano sempre attuali e conformi alle procedure attuate dalla Società, alle novità normative e alle caratteristiche dell’Intermediario.

## Principi generali

### Cosa si intende per reclamo

Nell'ambito delle procedure descritte nella presente Gestione, il reclamo va inteso come una dichiarazione di insoddisfazione formulata in forma scritta nei confronti di un'impresa di assicurazione, di un intermediario assicurativo iscritto nell'elenco annesso in merito a un contratto o a un servizio assicurativo. Non si considerano reclami le richieste di informazioni o di chiarimento, le richieste di risarcimento danni o di esecuzione del contratto (sul punto si rimanda all'articolo 2 comma 1 lettera t bis del Regolamento).

### Adempimenti dell'Intermediario

L'Intermediario rientra nella definizione (contenuta nell'articolo 2, comma 1, lett. a del Regolamento)

Nel caso sopra illustrato troveranno applicazione:

- l'articolo 10 ter comma 3 del Regolamento, secondo cui la Gestione Reclami è gestita dalle Imprese proponenti.

### Competenza dell'intermediario

L'articolo 10 bis comma 4 del Regolamento stabilisce il perimetro della competenza dell'Intermediario nella gestione dei reclami. In particolare l'Agenzia è tenuta a gestire i reclami:

di propria pertinenza, riferiti ai comportamenti dei dipendenti e dei collaboratori diretti (con particolare attenzione al rischio di conflitti di interesse e alla loro prevenzione o gestione), riguardanti il comportamento degli intermediari con cui l'Intermediario ha in corso accordi di collaborazione orizzontale ai sensi dell'articolo 22 comma 10 del D.L. 179/2012 convertito in legge 221/2012 (di seguito "**Accordi di collaborazione orizzontale**").

Se l'Intermediario riceve dei reclami che dovrebbero essere indirizzati all'impresa assicurativa perché hanno come oggetto comportamenti di quest'ultima, è tenuto a trasmetterli senza ritardi e a darne contestuale comunicazione al reclamante.

### Tempi e modalità di risposta

L'articolo 10 ter comma 4 del Regolamento stabilisce che l'Intermediario è tenuto a dare riscontro ai reclami entro 45 giorni da quando li ha ricevuti e di rispondere alle doglianze sollevate avvalendosi di un linguaggio semplice, chiaro e facilmente comprensibile.

L'Intermediario è tenuto a informare il reclamante che, nell'eventualità di rigetto o solo parziale accoglimento delle sue richieste, ha la possibilità di rivolgersi all'IVASS o di avvalersi di sistemi alternativi per la risoluzione delle controversie (previsti a livello normativo o convenzionale, specificandone le modalità), oltre che di adire l'Autorità Giudiziaria

Tale facoltà del reclamante di rivolgersi a Ivass è prevista dall'art. 4 comma 1 del Regolamento, fermo restando che il reclamante può rivolgersi direttamente all'Ivass, anche senza previo reclamo all'Intermediario.

## Analisi dei reclami

L'articolo 10 undecies del Regolamento stabilisce che l'Intermediario provveda ad analizzare i reclami di sua competenza avendo cura di individuare:

- Le cause di reclamo che risultano ricorrenti;
- Le possibili misure/procedure correttive da implementare.

Lo scopo dell'analisi è permettere all'Intermediario di valutare se tali cause possano sussistere anche nell'ambito di procedure o prodotti diversi da quelli oggetto di reclamo e poter così adottare gli interventi correttivi più adeguati.

Il successivo articolo 10 duodecies disciplina l'ipotesi in cui l'Autorità richieda di ricevere le risultanze delle valutazioni di cui sopra, con specifico riferimento a quelle relative a:

- a) Numero dei reclami ricevuti, tempi di risposta, oggetto ed esito del reclamo;
- b) Analisi dei reclami effettuata secondo le modalità di cui all'articolo 10 undecies del Regolamento.

A ciò si aggiunge anche la trasmissione del prospetto statistico contenente i dati relativi ai reclami gestiti nel corso dell'anno (sul punto, si rimanda al più dettagliato paragrafo 4.III che segue).

## Procedura di gestione dei reclami

### Ricezione dei reclami

I reclami possono essere trasmessi dai clienti nelle seguenti modalità:

- a) Raccomandata a/r indirizzata all'Agenzia Confidere srl – Ufficio Reclami – Corso Re Umberto 8 – 10121 Torino
- b) Posta certificata all'indirizzo: [confidere@globalpec.it](mailto:confidere@globalpec.it)
- c) Consegna manuale alternativamente presso:  
Sede Amministrativa e Operativa: dell'Agenzia: Confidere srl – Ufficio Reclami – Corso Re Umberto 8 – 10121 Torino

Il dipendente o collaboratore che riceve un reclamo è tenuto a comunicarlo agli Agenti quali responsabili della funzione aziendale preposta alla gestione dei reclami, provvedendo ad analizzare il reclamo per valutare se sia rivolto a:

- alla compagnia di assicurazione;
- al dipendente, collaboratore iscritto in sezione E) del RUI;
- all'intermediario collaboratore in base ad accordo di collaborazione orizzontale.

Nella fase della ricezione e dell'analisi preliminare dei reclami, si distinguono le seguenti ipotesi:

Nel caso in cui il reclamo riguardi il comportamento della compagnia, la competenza per la gestione spetta a quest'ultima. L'Intermediario è quindi tenuto a trasmetterle il reclamo senza ritardo e contestualmente metterne il reclamante al corrente. A titolo esemplificativo, costituiscono reclami riguardanti il comportamento della compagnia:

- Mancata liquidazione del sinistro;
- Errata quantificazione dell'importo liquidato;
- Mancato invio del rendiconto annuale;
- Documentazione informativa di prodotto non trasparente.

Se il reclamo concerne la condotta dell'Intermediario o di un suo dipendente, collaboratore iscritto in sezione E o altro addetto alla distribuzione, competente alla gestione del reclamo è dell'Intermediario. A titolo esemplificativo, tali reclami possono riguardare:

- La non corretta acquisizione dal cliente delle informazioni necessarie per valutare le richieste esigenze assicurative del contraente o l'adeguatezza/appropriatezza del contratto proposto;
- La mancata illustrazione chiara e completa delle caratteristiche del prodotto proposto;
- La mancata consegna della documentazione precontrattuale;
- Il non corretto incasso dei premi secondo le istruzioni fornite dall'Intermediario o dalla compagnia emittente;
- Qualora il reclamo abbia ad oggetto il comportamento di un intermediario con cui l'Intermediario ha un Accordo di collaborazione orizzontale si distingue ulteriormente tra le seguenti ipotesi:
- se il reclamo ha come oggetto un contratto che è stato collocato da tale intermediario, quest'ultimo lo deve trasmettere senza ritardo all'Intermediario, competente a gestire il reclamo e darne comunicazione al reclamante;
- se il reclamo ha per oggetto il comportamento dell'Intermediario ed è l'Intermediario ad aver collocato il contratto, l'Intermediario sarà tenuto a trasmetterlo senza ritardo all'intermediario con cui è in essere l'Accordo di collaborazione orizzontale, il quale è tenuto a gestire il reclamo e fornire il riscontro al reclamante.

## Fase di gestione

Terminata la fase della ricezione, una volta analizzata la vicenda oggetto del reclamo, l'Intermediario è tenuto a fornire riscontro entro 45 giorni dalla ricezione dello stesso, utilizzando un linguaggio comprensibile e semplice.

L'Intermediario è tenuto a ricostruire la vicenda attraverso la documentazione ricevuta e, nel caso essa non risultasse sufficiente, a reperire ulteriori documenti e informazioni, sia presso il cliente reclamante sia presso l'eventuale collaboratore/addetto/dipendente eventualmente coinvolto.

Quando il reclamo è rivolto all'intermediario con cui ha in corso un Accordo di collaborazione orizzontale, l'Intermediario si rivolge all'intermediario collaboratore per invitarlo a fornire entro 15 giorni la documentazione e le informazioni ritenute rilevanti per una rapida e completa gestione del reclamo, nonché ad esprimere la propria posizione sulle contestazioni mosse.

Inoltre, l'Intermediario è tenuto a comunicare all'intermediario collaboratore la risposta fornita e ad indicare quali misure correttive attuare per rimuovere la causa del reclamo.

## Fase di riscontro

In caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo (la cui risposta va fornita entro 45 giorni dalla ricezione), il Intermediario fornisce una spiegazione chiara al reclamante in merito alle proprie ragioni e contestualmente lo informa che ha la possibilità di adire l'Autorità giudiziaria, di rivolgersi all'IVASS o di avvalersi dei sistemi alternativi per la risoluzione delle controversie previsti a livello normativo o convenzionale, specificando le modalità con cui ricorrere a tali strumenti.

Se invece l'Intermediario accoglie il reclamo, allora comunica come intende porre rimedio alle circostanze da cui è derivata la problematica oggetto del reclamo.

## Analisi, catalogazione dei reclami e informativa all'IVass

L'articolo 10 undecies del Regolamento prevede che l'Intermediario analizzi i reclami ricevuti, anche quelli relativi ai comportamenti dei dipendenti e dei collaboratori, per individuare eventuali criticità ricorrenti, per poter intervenire con procedure e/o misure correttive nella distribuzione sia dei prodotti oggetto del reclamo sia di prodotti diversi, per i quali potrebbero essere emerse le stesse problematiche.

L'Intermediario svolge attività di registrazione dei reclami in un apposito prospetto statistico, in cui raccoglie i dati relativi ai reclamanti secondo quanto previsto dall'articolo 10 ter comma 5 lettera c del Regolamento e dall'allegato 2 al Regolamento.

Alla fine di ciascun anno solare, l'Intermediario riporta i dati sui reclami che ha gestito **Prospetto Statistico** predisposto secondo il modello di cui all'allegato 2 del Regolamento. Il Prospetto Statistico è suddiviso in tre parti:

1. Prospetto annuale in cui si riportano il numero di reclami, il valore economico, la modalità di trattamento e il loro esito;
2. Prospetto annuale relativo gestione dei reclami ramo R.C. auto/natanti;
3. Prospetto annuale in cui vengono raccolte informazioni circa le caratteristiche dei reclamanti.

I prospetti devono contenere informazioni relative ai reclami proposti nei confronti degli intermediari con cui l'Intermediario ha Accordi di collaborazione orizzontale.

Secondo quanto previsto dall'articolo 10 duodecies del Regolamento, in caso di richiesta da parte dell'Ivass, l'Intermediario trasmette all'Autorità l'ultimo prospetto statistico disponibile e le informazioni relative:

- Al numero dei reclami ricevuti,
- Ai tempi di risposta,
- all'oggetto e all'esito del reclamo;
- agli esiti della valutazione dei reclami effettuata dall'Intermediario.

## Reclami presentati all'IVASS

In caso di reclamo ricevuto tramite Ivass, la Società dà riscontro al direttamente al reclamante nei termini assegnati dall'Autorità nella comunicazione con cui la stessa trasmette il reclamo. Comunicando altresì all'Ivass la risposta fornita al reclamante.

## Funzione aziendale

Ai fini di cui all'articolo 10 octies comma 3 lettera a / b del Regolamento, la gestione dei reclami è demandata alla funzione individuata ai sensi dell'articolo 10 octies del Regolamento, dell'Impresa preponente.

Al responsabile della funzione incaricata della gestione dei reclami è attribuita competenza in merito ai profili di:

- a) Valutazione del contenuto dei reclami e catalogazione, sia al momento della ricezione del reclamo, sia al termine dell'istruttoria per la sua gestione;
- b) Analisi dei riscontri sulla base dei dati registrati nel prospetto statistico, che vengono riferiti agli Agenti ed utilizzati come parametri per la revisione delle procedure e l'adozione di misure correttive.

## Attuazione della Gestione Reclami

Per dare piena e concreta attuazione alla presente Gestione, l'Intermediario:

- ha predisposto un vademecum operativo contenente indicazioni per la gestione dei reclami, i cui contenuti sono conformi a quanto previsto nella presente Gestione e, quindi, è oggetto anch'esso di revisione periodica per essere sempre conforme alla normativa vigente;
- fornito le informazioni relative alla modalità di presentazione dei reclami attraverso la documentazione precontrattuale da fornire alla clientela, resa disponibile secondo le modalità di cui all'articolo 10 decies del Regolamento (presso i locali in cui si svolge l'attività di distribuzione o sul sito internet se utilizzato per collocare o promuovere prodotti assicurativi).

## Approvazione e revisione periodica della Politica

La presente Gestione dei Reclami è stata approvata dall'Agenzia, Confidere srl in data 31 12 2019.

L'Agenzia provvederà con cadenza almeno annuale a verificare che le procedure in materia di reclami vengano correttamente attuate e, ove sia necessario, ad aggiornare le previsioni contenute nella presente Gestione.