

Documento di politica di gestione dei reclami ai sensi del Provvedimento IVASS n. 97 del 4 Agosto 2020.

AMBITO DI APPLICAZIONE

Il seguente documento recepisce le indicazioni normative dell'IVASS (Regolamento ISVAP n. 24/2008 come modificato dai provvedimenti IVASS n. 30/2015; n.46/2016, n.61- 63/2017; n. 76/2018, n. 97/2020) circa l'obbligo per il Broker di adottare una Policy per la gestione dei reclami, che descrive le procedure e le modalità operative previste per un'efficace gestione degli stessi.

Ai fini della presente procedura sono escluse le contestazioni relative al trattamento dei dati personali di cui al Regolamento UE 2016/679 (GDPR) in materia di Privacy.

OBIETTIVI

Iside Broker Insurance adotta il presente documento per:

- Definire la Politica di Gestione dei Reclami affinché sia ispirata all' equo trattamento dei contraenti, degli assicurati, dei beneficiari e dei danneggiati e sia idonea a gestire eventuali conflitti di interesse con il reclamante;
- Assicurare una sollecita ed esaustiva trattazione dei reclami presentati, specificando ruoli e responsabilità delle strutture/unità organizzative coinvolte in ciascuna fase del processo;
- Garantire l'uniformità di comportamento delle varie strutture/unità organizzative coinvolte nella gestione dei reclami secondo le fasi/attività di propria competenza;
- Garantire la corretta documentazione delle procedure e la conseguente attività di reportistica;
- Mantenere rapporti corretti e trasparenti con la clientela.

PRINCIPI GENERALI E DEFINIZIONI

Di seguito sono individuati i principi generali a cui la procedura si ispira e sono riportate alcune definizioni utili per la comprensione della stessa.

La Procedura si basa sui seguenti principi generali:

- **TRACCIABILITA'**: I reclami ricevuti devono essere sempre registrati nell'archivio informatico (o cartaceo).
- **TEMPESTIVITA'**: Il Broker garantisce il rispetto dei termini massimi di risposta fissati dalla normativa in 45 giorni dalla ricezione del reclamo. Il Broker garantisce la tempestiva trasmissione del reclamo all'impresa, se di competenza di quest'ultima.
- **TRASPARENZA**: Devono essere sempre rese note al cliente le modalità con cui presentare il reclamo; deve inoltre essere garantita la massima trasparenza nella rendicontazione sull'attività di gestione dei reclami.
- **CHIAREZZA**: Le risposte indirizzate al reclamante devono essere chiare, scritte con un linguaggio semplice e facilmente comprensibile. Nel caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo, il Broker deve fornire al reclamante una chiara spiegazione della propria posizione e deve informare in merito alla possibilità, prima di interessare l'Autorità giudiziaria, di rivolgersi all'IVASS o alla Consob (secondo quanto indicato nei DIP aggiuntivi) o a sistemi alternativi per la risoluzione delle controversie previsti a livello normativo o convenzionale, specificandone la modalità.
- **CORRETTEZZA**: Nella gestione del reclamo la condotta del Broker è improntata alla massima correttezza nei confronti del reclamante.
- **CONOSCENZA**: Il Broker assicura la conoscenza delle regole in materia di gestione dei reclami da parte di dipendenti/addetti/collaboratori e del personale preposto all'attività, curando la formazione di quest'ultimo in maniera adeguata in relazione ai compiti attribuiti.

- **GRATUITA'**: Il Broker garantisce la gratuità dell'interazione con il personale preposto per la gestione dei reclami.

DEFINIZIONI

- **ATTIVITÀ DI INTERMEDIAZIONE ASSICURATIVA**: L'attività che consiste nel presentare o proporre contratti assicurativi o nel prestare assistenza e consulenza finalizzate a tale attività e, se previsto dall'incarico di intermediazione, nella conclusione dei contratti ovvero nella collaborazione alla gestione o all'esecuzione, segnatamente in caso di sinistri, dei contratti stipulati;
- **DIPENDENTI E COLLABORATORI**: I soggetti che, dietro compenso, su incarico degli intermediari iscritti nelle sezioni A, B, D ed F del RUI, svolgono l'attività di intermediazione assicurativa e riassicurativa all'interno o, se iscritti nella sezione E del RUI, anche fuori dai locali dell'intermediario per il quale operano, inclusi gli intermediari a titolo accessorio;
- **FORNITORE**: Il soggetto terzo imparziale a cui l'intermediario ha affidato la gestione dei reclami o di singole fasi della stessa;
- **GRANDE BROKER**: Il mediatore o il broker che abbia l'amministratore delegato e/o il direttore generale iscritti nella medesima sezione ai sensi dell'articolo 13, comma 3, lettera a), del Regolamento IVASS n. 40 del 2 agosto 2018, e un numero di dipendenti o collaboratori iscritti nella sezione E del registro uguale o superiore a dieci;
- **IMPRESE DI ASSICURAZIONE**: Le imprese di assicurazione autorizzate in Italia e le imprese di assicurazione comunitarie che svolgono la loro attività in Italia in regime di libertà di prestazione di servizi o in regime di stabilimento;
- **INTERMEDIARI ASSICURATIVI" O "INTERMEDIARI"**: Le persone fisiche o le società iscritte nel registro unico elettronico degli intermediari assicurativi (RUI) di cui all'articolo 109 del Decreto Legislativo 7 settembre 2005, n. 209;
- **IVASS O AUTORITÀ**: L'Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni;
- **MEDIATORI O BROKER**: Gli intermediari che agiscono su incarico del cliente e che non hanno poteri di rappresentanza di imprese di assicurazione o di riassicurazione iscritti nella sezione B del RUI;
- **RECLAMO**: È considerato reclamo una dichiarazione di insoddisfazione in forma scritta nei confronti di un'impresa di assicurazione, di un intermediario assicurativo o di un intermediario iscritto nell'elenco annesso relativa a un contratto o a un servizio assicurativo. Non sono considerati reclami le richieste di informazioni o di chiarimenti, le richieste di risarcimento danni o di esecuzione del contratto;
- **RECLAMANTE**: È considerato reclamante il soggetto che sia titolato a far valere il diritto alla trattazione del reclamo da parte dell'impresa di assicurazione, dell'intermediario assicurativo o dell'intermediario iscritto nell'elenco annesso (contraente, assicurato, beneficiario, danneggiato);
- **REGISTRO RECLAMI**: Si intende lo strumento elettronico o cartaceo in cui sono annotati e conservati i dati essenziali del reclamo, idoneo ad adempiere agli obblighi previsti dalla normativa.

ENTI DI RIFERIMENTO

IVASS: Istituto per la Vigilanza delle Assicurazioni
CONSOB: Commissione Nazionale per le Società e la Borsa

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008, come modificato dai provvedimenti IVASS n. 30/2015; n.46/2016, n.61-63/2017; n. 76/2018, n. 97/2020.

INFORMATIVA ALLA CLIENTELA

Le informazioni utili per la presentazione dei reclami, le tempistiche di risposta e la funzione aziendale incaricata dell'esame e i relativi recapiti sono riportati:

- Nella dichiarazione conforme al modello 3 Allegato al Regolamento IVASS n. 40 del 2 agosto 2018 come modificato dal Provv. IVASS n. 97/2020;
- Nei locali dove è svolta l'attività di intermediazione;
- Sul sito internet (*specificare l'indirizzo del sito internet se esistente*)

Nello specifico tali informazioni contengono:

- Le indicazioni concernenti la gestione dei reclami inclusa la modalità di presentazione e la tempistica di risposta (45 giorni).
- L'indicazione della funzione per la gestione dei reclami e i relativi recapiti.
- Le indicazioni con le modalità di presentazione dei reclami all'IVASS o alla CONSOB e le possibilità per il reclamante, in caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo, di rivolgersi all'Autorità e ai sistemi alternativi di risoluzione delle controversie previsti a livello normativo.

FORME DI INOLTRO DEI RECLAMI

I reclami, per poter essere trattati secondo le modalità ed i tempi dalla stessa dettati, devono essere formulati esclusivamente per iscritto ed inviati secondo le seguenti modalità alternative:

- **Raccomandata AR** al seguente recapito: ISIDE BROKER INSURANCE SRL – Via Asiago 27 – Cantù (CO) 22063
- **PEC:** isidebroker@legalmail.it
- **Email reclami:** amministrazione@isidebroker.net

Per la formulazione dei reclami può essere utilizzato il modulo standard messo a disposizione su Iside Broker Insurance e che può essere richiesto presso la sede o scaricato dal sito www.isidebroker.it.

Nel caso di consegna diretta presso la sede sopra indicata, la persona incaricata dal Broker alla ricezione del reclamo dovrà fare compilare e controfirmare al reclamante il modulo di reclamo (vedi fac-simile in appendice), apponendo su questo la data di ricezione.

I reclami irrituali, cioè presentati con modalità diverse da quelle precedenti, sono comunque validi purché contengano:

- Gli estremi del ricorrente;
- Data e luogo di presentazione del reclamo;
- L'oggetto del reclamo;
- I motivi del reclamo.

GESTIONE OPERATIVA DEI RECLAMI: DESCRIZIONE DELLE FASI

1. Ricezione del reclamo
2. Registrazione nel registro reclami
3. Istruttoria del reclamo
4. Risoluzione del reclamo

Le suddette fasi possono differenziare parzialmente nei modi e nei tempi a seconda della tipologia del reclamo.

1. RICEZIONE DEL RECLAMO

Nel caso di reclamo scritto presentato direttamente presso la sede sopra indicata, l'addetto di sede dovrà:

- Far compilare il modulo di reclamo assicurandosi che il reclamante apponga nel modulo la data e la firma;
- Apporre il timbro datario sulla busta di trasmissione del reclamo;
- Inviare tutta la documentazione all'ufficio competente;

- Archiviare la documentazione.

In ogni caso, ai fini della determinazione della data di ricezione, valgono i seguenti criteri:

1. Per i reclami pervenuti alla sede di Iside Broker Insurance:
 - a. Raccomandate AR – data di effettiva ricezione della missiva, coincidente con la sottoscrizione dell’avviso di ricevimento, così come da timbro datario posta in entrata;
 - b. Posta Ordinaria – data di effettiva ricezione della missiva, così come da timbro datario posta in entrata;
2. Per i reclami pervenuti tramite PEC: Data ingresso della missiva sulla casella PEC;
3. Per i reclami tramite via mail: data di ricezione nella casella di posta elettronica mail reclami

Figura 1: “Ricezione del Reclamo”



2. REGISTRAZIONE NEL REGISTRO RECLAMI

Iside Broker Insurance è responsabile della gestione del Registro Reclami, tenuto in formato elettronico/cartaceo, in cui devono essere annotati:

1. I DATI GENERALI DEL RECLAMO
 - a. Codice progressivo per anno
 - b. Anno di ricezione
 - c. Data di ricezione
 - d. Modalità di ricezione
 - e. Valore economico della controversia
 - f. Esito finale del reclamo (accolto/rigettato/accolto parzialmente)
 - g. Motivazioni dell’accoglimento/del rigetto/dell’accoglimento parziale
 - h. Devoluzione del reclamo all’Autorità di Vigilanza/Autorità Giudiziaria o attivazione di altri meccanismi di mediazione/arbitrato previsti dalla normativa
 - i. Data di chiusura definitiva
 - j. Qualora il reclamo fosse di competenza della compagnia indicazione della data di trasmissione alla compagnia
 - k. Eventuale riapertura della controversia in altre sedi.
2. DESTINATARIO DEL RECLAMO
 - a. Comportamenti propri dell’intermediario Broker

- b. Comportamenti dei dipendenti del Broker
- c. Comportamenti dei collaboratori del Broker
- d. Contestazioni che non sono di competenza de Broker

3. OGGETTO DEL RECLAMO E MOTIVAZIONI

- a. Contestazioni sull'informativa precontrattuale e contrattuale
- b. Contestazioni per mancata o inesatta esecuzione
- c. Contestazione per esecuzione di operazioni non autorizzate
- d. Altro

4. DATI SOGGETTO RECLAMANTE

- a. Contraente
- b. Assicurato
- c. Danneggiato
- d. Beneficiario

5. DATI SOGGETTO MITTENTE

- a. Diretto interessato
- b. Legale
- c. Consulente
- d. Associazioni consumatori/portatori di interessi collettivi
- e. Altro soggetto

6. CLASSIFICAZIONE DI EVENTUALI DATI CORRETTIVI

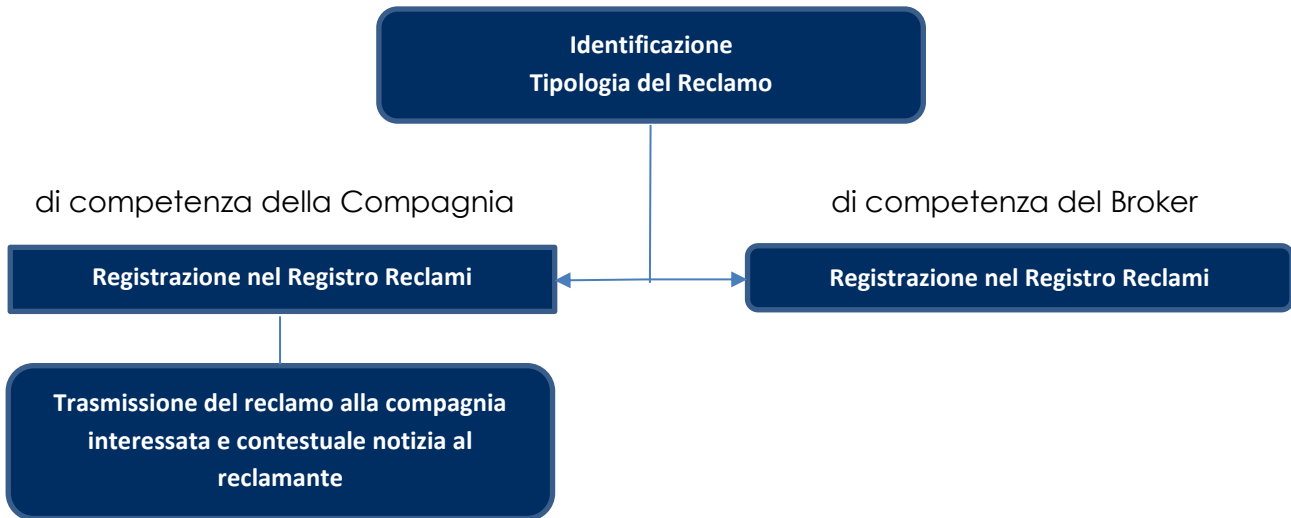
- a. Intervento formativo;
- b. Intervento organizzativo;
- c. Risarcimento;
- d. Altro.

Il Registro Reclami è uno strumento elettronico o cartaceo idoneo ad accogliere i dati essenziali del reclamo e ad espletare gli obblighi di informativa interna (report interni aziendali) ed esterna nei confronti dell'IVASS. Nel caso in cui il Registro Reclami sia uno strumento elettronico, ai fini della corretta tenuta i reclami vengono censiti nell'apposito programma/software eventualmente dedicato con una frequenza di back up proporzionata al flusso dei reclami in arrivo.

Ai sensi del Regolamento 28/2008 e successive modifiche ed integrazioni, qualora il Iside Broker Insurance ricevesse reclami relativi a comportamenti tenuti da compagnie assicurative, Iside Broker Insurance deve trasmettere senza ritardo all'impresa interessata i reclami eventualmente ricevuti dandone contestualmente notizia al reclamante.

In caso di collaborazione orizzontale con altri intermediari, così come definita dall'art. 42 Reg. IVASS 40/2018, il reclamo verrà gestito dall'intermediario che ha il rapporto diretto con l'impresa.

Figura 2: "Registrazione dei Reclami"



3. ISTRUTTORIA

Il soggetto incaricato alla gestione dei reclami deve compiere, nella trattazione degli stessi, una prima valutazione sulla base della documentazione ricevuta.

Il soggetto incaricato alla gestione reclami può, al fine di verificare l'accaduto e per un esame più approfondito della doglianza deve:

- contattare telefonicamente il mittente/reclamante per verificare le motivazioni del reclamo;
- richiedere formalmente al mittente/reclamante l'eventuale integrazione della documentazione (qualora tale documentazione fosse incompleta);
- informare l'addetto/dipendente/collaboratore interessato dal reclamo, in quanto relativo ad un proprio comportamento, invitandolo a fornire entro 15 giorni una relazione sui fatti contestati dal reclamante, nonché la documentazione pertinente e ogni altra informazione utile per la gestione del reclamo ed infine esprimere la propria posizione rispetto alla questione oggetto del reclamo stessa;
- interagire con tutte le risorse che hanno gestito la pratica per acquisire qualsiasi informazione utile all'istruttoria (ad esempio: note di lavorazione, file audio, mail ecc.).

Dopo aver espletato quanto sopra, il soggetto incaricato alla gestione dei reclami:

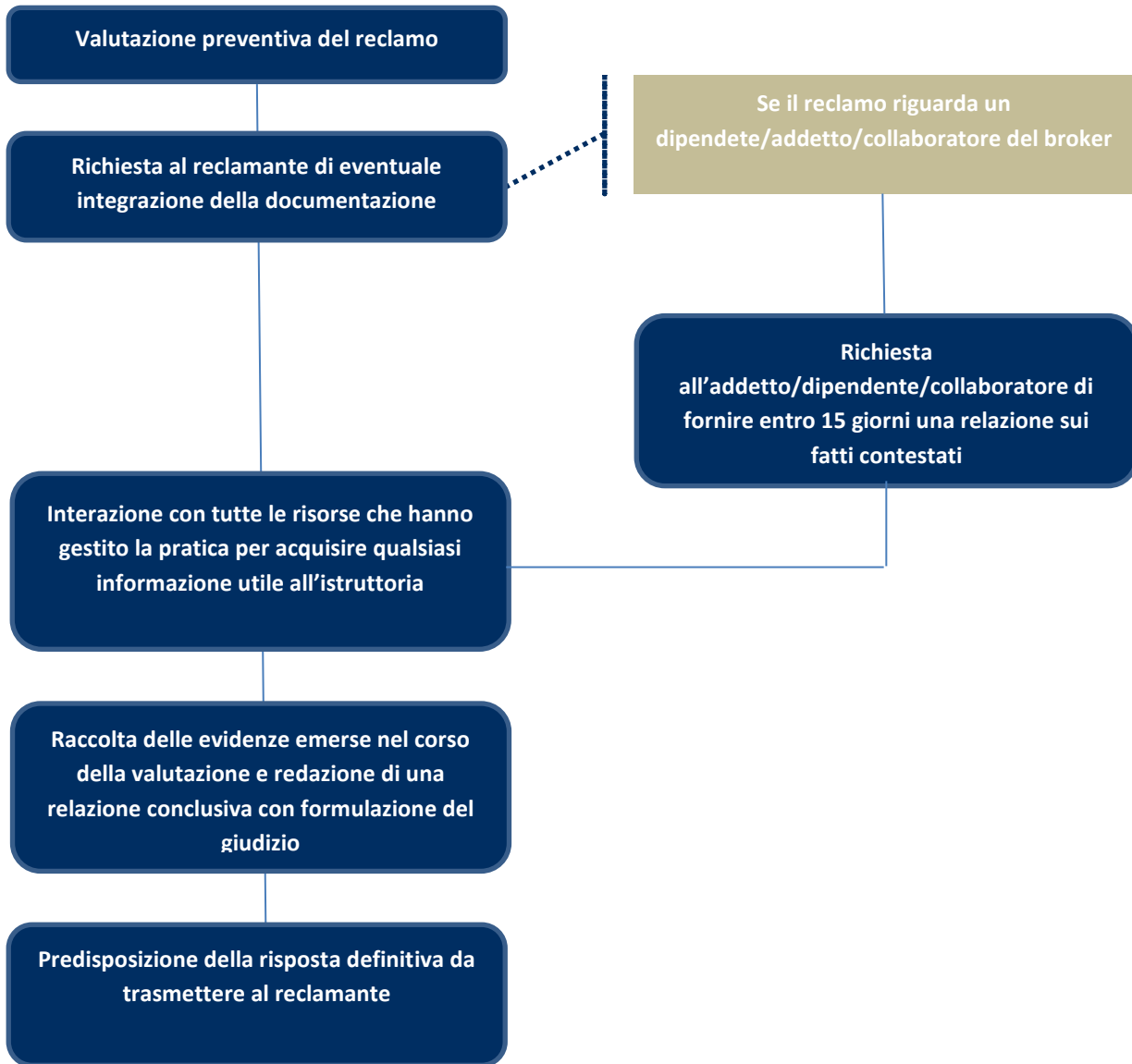
- analizza la documentazione ricevuta e tutte le informazioni del caso;
- analizza le modalità con le quali si è manifestata la controversia e le cause che l'hanno generata;
- valuta le questioni di merito (legali, amministrative, comportamentali ecc.) per predisporre le iniziative necessarie a rispondere al reclamante;
- qualora la fattispecie presenti caratteristiche particolari può richiedere parere scritto specialistico.

Il soggetto incaricato alla gestione del reclamo, analizzata tutta la documentazione prodotta nella fase istruttoria, produce una relazione conclusiva nella quale:

- esprime il proprio giudizio sul reclamo dichiarandone la fondatezza e l'infondatezza;
- nell'ipotesi in cui lo ritenga fondato, individua le specifiche iniziative da assumere ai fini dell'accoglimento dell'istanza di reclamo che verranno portate all'attenzione del legale rappresentante, il quale – ove necessario – provvederà ad impartire istruzioni per adempiere alle decisioni assunte;
- indica l'esito finale del reclamo (accolto/non accolto/accolto parzialmente) e le relative motivazioni;

- predisporre la risposta definitiva da trasmettere al reclamante

Figura 3: "Istruttoria dei Reclami"



4. RISOLUZIONE DEL RECLAMO E RISPOSTA AL RECLAMANTE

Terminata l'istruttoria, il soggetto incaricato alla gestione del reclamo predisporre la risposta da inviare al reclamante. La risposta deve contenere:

- se il reclamo è ritenuto fondato, le iniziative che il Broker si impegna ad assumere ed i tempi entro i quali le stesse verranno realizzate;
- se il reclamo è ritenuto infondato o parzialmente infondato, un'illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto/o parziale rigetto, nonché le necessarie indicazioni circa la possibilità per il reclamante di rivolgersi all'Autorità di Vigilanza o altre forme di risoluzione stragiudiziale delle controversie, specificandone le modalità;

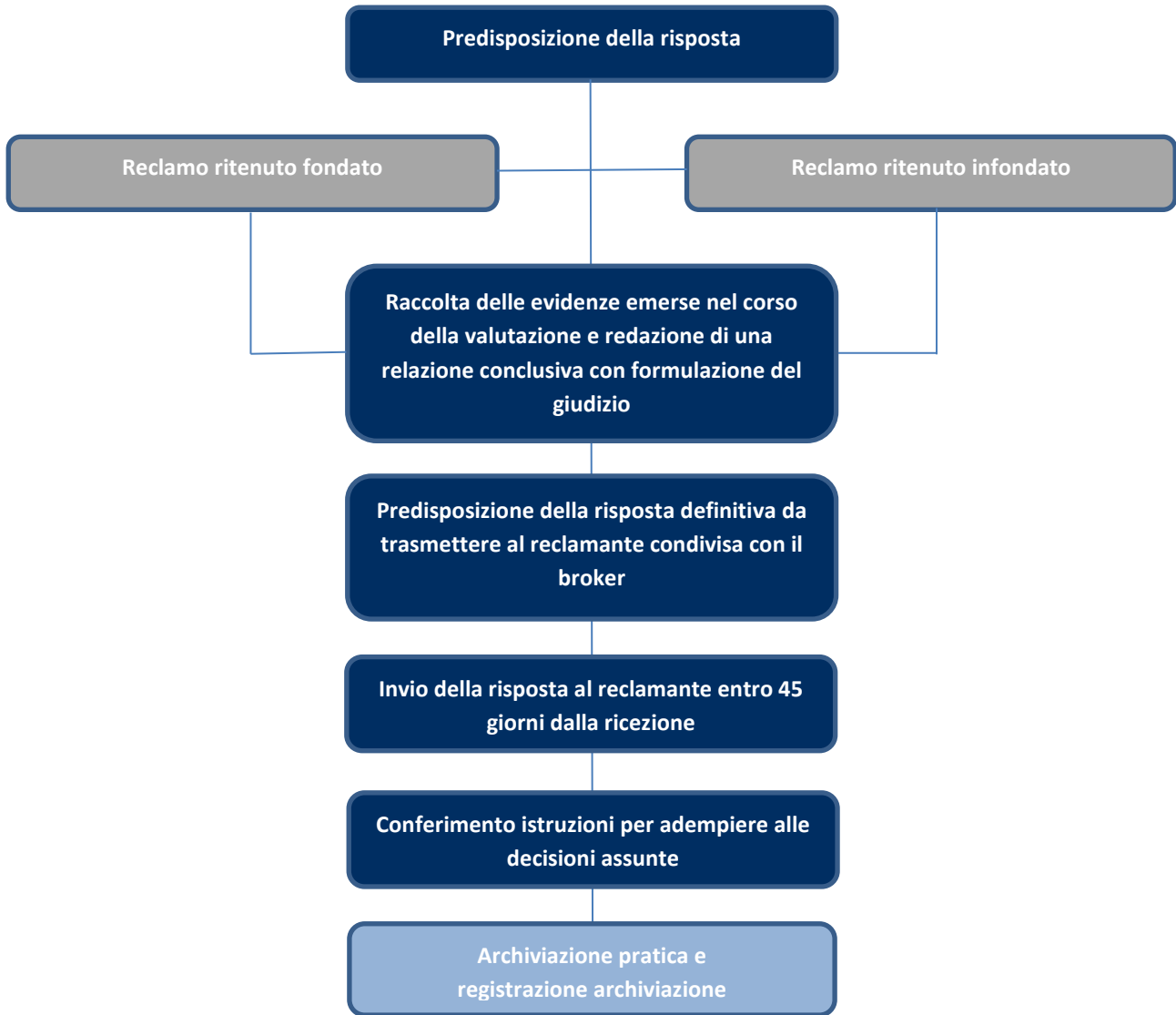
La risposta conclusiva viene trasmessa al legale rappresentante della società per la ratifica e la sottoscrizione. La risposta ratificata viene inviata al reclamante nelle modalità prescelte dal reclamante ed indicate in sede

di presentazione del reclamo, tali modalità devono essere idonee a dimostrare la ricezione della risposta da parte del reclamante.

La risposta conclusiva deve essere inviata al reclamante entro 45 giorni di calendario dal ricevimento del reclamo.

Si procede all’aggiornamento del Registro Reclami.

Figura 4: “Risoluzione del Reclamo e Risposta al Reclamante”



REPORTISTICA DEI RECLAMI TRATTATI

La procedura di gestione reclami prevede obblighi di comunicazione verso l’esterno e l’interno del Broker; in particolare l’Ufficio Reclami dovrà fornire al Broker alla fine di ciascun anno solare i dati relativi ai reclami; tali dati devono essere riportati nello specifico prospetto. Tale prospetto verrà fornito all’IVASS a richiesta.

Qualora dall’analisi e valutazione dei reclami ricevuti nell’esercizio precedente dovesse emergere che le lamentele siano state originate da carenze organizzative e/o procedurali, la relazione dovrà descrivere le carenze riscontrate e le proposte per la rimozione.

RIAPERTURA DEL RECLAMO E RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

Il reclamante rimasto insoddisfatto o il cui reclamo ha avuto esito negativo potrà:

- presentare reclamo presso l'IVASS. Il Broker ricevuta la comunicazione da parte dell'IVASS dell'avvio del procedimento deve predisporre, in sinergia con l'Ufficio Reclami, e trasmettere all'IVASS, nei termini indicati da quest'ultima, una relazione dettagliata volta a fornire in modo completo e tempestivo chiarimenti del caso;
- ricorrere a forme stragiudiziali delle controversie (quali la mediazione; la negoziazione assistita; l'arbitrato; la conciliazione paritetica);

Il Broker deve informare il cliente/reclamante delle varie opzioni; tale informativa dovrà essere contenuta:

- nell'informativa precontrattuale consegnata al cliente;
- sul sito internet;
- in caso di reclamo nel documento di risposta inviato al reclamante.

FORMAZIONE PERSONALE ADDETTO ALLA GESTIONE DI RECLAMI

Il Broker prevede piani di formazione costante e adeguata rivolti a rendere gli addetti alla gestione dei reclami edotti allo svolgimento dell'attività di gestione dei reclami.

L'Ufficio Reclami deve garantire al Broker la conoscenza delle regole in materia di gestione dei reclami da parte del personale preposto all'attività, curando la formazione di quest'ultimo in maniera adeguata in relazione ai compiti attribuiti.

Avvertenza

La compilazione del modulo è consigliata per consentire un rapido avvio della procedura di gestione del suo reclamo. Il presente modulo è una guida per la migliore formulazione di reclami verso il broker.

IL MODULO DEVE ESSERE INVIATO A

ISIDE BROKER INSURANCE SRL – RECLAMI

con una delle seguenti modalità:

Posta ordinario e/o raccomandata:

Via Asiago 27 – 22063 Cantù (CO)

Posta elettronica:

amministrazione@isidebroker.net

Posta elettronica certificata PEC:

isidebroker@legalmail.it

DATI DEL RECLAMANTE

PERSONA FISICA	PERSONA GIURIDICA	
Cognome e Nome	Ragione Sociale	
Codice Fiscale	Partita Iva	
Nato a / il	-	
Residenza	Sede Legale	
Indirizzo Mail	Indirizzo Mail	
Indirizzo PEC	Indirizzo PEC	
Telefono	Telefono	
Propone il reclamo in qualità di:	<input type="checkbox"/> Contraente <input type="checkbox"/> Assicurato <input type="checkbox"/> Danneggiato <input type="checkbox"/> Beneficiario	

DATI DI CHI PRESENTA IL RECLAMO

Se il reclamo è presentato per il tramite di uno studio legale/associazione o altro inserire nello spazio sottostante i relativi recapiti.

Denominazione	
Indirizzo	
Indirizzo mail PEC	
Telefono	
Propone il reclamo in qualità di:	<input type="checkbox"/> Diretto interessato <input type="checkbox"/> Legale <input type="checkbox"/> Consulente <input type="checkbox"/> Associazioni consumatori/portatori di interessi collettivi <input type="checkbox"/> Altro soggetto

DESTINATARIO DEL RECLAMO

	Comportamenti propri dell' intermediario Iside Broker Insurance
	Comportamenti propri dei dipendenti di Iside Broker Insurance INDICARE DI SEGUITO IL NOMINATIVO: _____
	Comportamenti propri dei collaboratori di Iside Broker Insurance INDICARE DI SEGUITO IL NOMINATIVO: _____

OGGETTO DEL RECLAMO

	Contestazioni sull'informativa precontrattuale e contrattuale
	Contestazioni per mancata o inesatta esecuzione
	Contestazione per esecuzione di operazioni non autorizzate
	Altro

MOTIVAZIONI (descrizione dettagliata e chiara del reclamo)

DICHIARAZIONE E ALLEGATI

Il sottoscritto, dichiara che il reclamo/controversia non è stato già sottoposto all'attenzione dell'Autorità di Vigilanza (IVASS) ovvero rimesso all'autorità giudiziaria o altri sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

Allegati:

- 1) Fotocopia di documento di identità del reclamante
- 2) Altra documentazione (specificare)

Luogo e data

Firma (del soggetto che propone il reclamo)

Trattamento dei dati personali: Iside Broker Insurance informa che, ai sensi del Regolamento UE 2016/679 (GDPR), i dati personali da Lei forniti, con la compilazione del presente modulo di reclamo, saranno acquisiti da Iside Broker Insurance per attivare la relativa procedura di gestione dei reclami.

I dati personali saranno raccolti in una banca dati e potranno formare oggetto di trattamento, effettuato da Iside Broker Insurance e dall'Ufficio Reclami incaricato, mediante strumenti manuali e/o informatici, per le seguenti finalità:

1. invio, a Lei medesimo, di comunicazioni e informazioni sul trattamento del reclamo da Lei inoltrato;
2. elaborazioni statistiche (in forma anonima) necessarie al reporting interno di Iside Broker Insurance.

Il conferimento dei dati personali richiesti è facoltativo, tuttavia il mancato riempimento dei campi contrassegnati da asterisco, comporterà l'impossibilità di effettuare il trattamento del dato per le finalità di gestione del reclamo.

Titolare: Il "titolare" del trattamento dei dati è Iside Broker Insurance nella persona del Legale Rappresentante, che ha sede in Cantù (CO) Via Asiago 27 cui Lei potrà far riferimento in relazione al predetto trattamento dei Suoi dati.

Modalità del trattamento: I dati personali sono trattati con strumenti automatizzati per il tempo strettamente necessario a conseguire gli scopi per cui sono stati raccolti. Specifiche misure di sicurezza sono osservate per prevenire la perdita dei dati, usi illeciti o non corretti ed accessi non autorizzati.

Periodo di conservazione: Necessità di assolvere obblighi di legge.

Diritti degli interessati: I soggetti cui si riferiscono i dati personali hanno il diritto in qualunque momento di ottenere la conferma dell'esistenza o meno dei medesimi dati e di conoscerne il contenuto e l'origine, verificarne l'esattezza o chiederne l'integrazione o l'aggiornamento, oppure la rettificazione. Si ha il diritto di chiedere la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, nonché di opporsi in ogni caso, per motivi legittimi, al loro trattamento. Questa informativa sulla privacy può essere modificata periodicamente, e l'uso delle informazioni raccolte è soggetto all'informativa sulla privacy in effetto al momento dell'uso.

Con la firma, in calce al documento, confermo l'autorizzazione al trattamento dei miei dati personali.

Data e firma