

PROCEDURA DI GESTIONE DEI RECLAMI

(Reg. IVASS 24/2008 e s.m.i.)

DEL DISTRIBUTORE

ALLIANZ 231 S.r.l.

INDICE

1.	FINALITÀ	3
2.	DEFINIZIONI.....	3
3.	GESTIONE DEI RECLAMI.....	3
4.	INFORMAZIONI SULLA PROCEDURA RECLAMI	3
5.	ANALISI DEI RECLAMI	4
6.	GESTIONE DEI RECLAMI RELATIVI AI COMPORTAMENTI NELL'AMBITO DELLE LIBERE COLLABORAZIONI	4
7.	INFORMATIVA ALL'IVASS	5
8.	ARCHIVIAZIONE E REGISTRAZIONE DEI DATI RELATIVI AI RECLAMI	5
9.	REVISIONE DELLA PROCEDURA.....	5

1. Finalità

Il presente documento contiene la procedura adottata dall'intermediario assicurativo (anche semplicemente l'Intermediario o il "Distributore") per la gestione dei reclami ricevuti in relazione al comportamento proprio o di un dipendente o collaboratore.

2. Definizioni

Un "reclamo" è 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 al RUI, 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.

3. Gestione dei reclami

I dipendenti e i collaboratori che ricevono un reclamo lo trasmettono senza ritardo al referente interno per la gestione dei reclami o direttamente all'agente. L'intermediario trasmette senza ritardo all'impresa di assicurazione interessata il reclamo ricevuto dandone contestuale notizia al reclamante, fermo restando che tali reclami possono essere inviati direttamente all'impresa interessata, la quale è il soggetto competente alla gestione di essi.

Le imprese preponenti (garantendo il contraddittorio con l'intermediario nella fase istruttoria) forniscono in ogni caso riscontro al reclamante entro 45 giorni dal ricevimento del reclamo. Il termine è sospeso per un massimo di 15 giorni per le integrazioni istruttorie volte ad acquisire dall'intermediario la documentazione pertinente e ogni altra informazione ritenuta utile per la gestione del reclamo, nonché a garantire il contraddittorio con l'intermediario medesimo.

Le imprese preponenti comunicano all'agente interessato il riscontro fornito al reclamante, indicando contestualmente eventuali misure correttive idonee a rimuovere la causa del reclamo, anche al fine di:

- a. effettuare l'analisi dei reclami di cui all'articolo 10 *undecies*;
- b. fornire all'IVASS i dati relativi ai reclami ricevuti ai sensi dell'articolo 10 *duodecies*, comma 1;
- c. consentire all'agente di riportare i dati relativi ai reclami nel prospetto statistico di cui all'allegato 2 alla fine di ciascun anno solare.

4. Informazioni sulla procedura reclami

L'intermediario riporta nei MUP (Allegato 3 e Allegato 4) di cui al Regolamento IVASS n. 40 del 2 agosto 2018, nei propri locali, anche avvalendosi di apparecchiature tecnologiche, oppure pubblica su un sito internet, ove utilizzato per la promozione e collocamento di prodotti assicurativi, dando avviso della pubblicazione nei propri locali:

- a) le informazioni concernenti la gestione dei reclami inclusa la modalità di presentazione dei reclami all'impresa o all'intermediario, le modalità di comunicazione e la tempistica di risposta;
- b) l'indicazione della funzione per la gestione dei reclami dell'impresa o dell'intermediario, ove esistente, incaricata dell'esame dei reclami e i relativi recapiti;

c) le indicazioni sulle modalità di presentazione dei reclami all'IVASS o alla Consob secondo quanto indicato nei DIP aggiuntivi consegnati prima della sottoscrizione del contratto e la 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 o convenzionale, specificandone le modalità.

L'intermediario su richiesta del reclamante, che non ne sia già in possesso in virtù di un rapporto contrattuale esistente, fornisce per iscritto le informazioni suindicate. L'intermediario, ivi inclusi i relativi dipendenti e collaboratori, fornisce tali informazioni differenziate per ciascuna delle imprese per le quali opera.

5. Analisi dei reclami

L'intermediario analizza i dati dei singoli reclami trattati, inclusi i reclami relativi ai comportamenti dei dipendenti e dei collaboratori, evidenziando le cause di fondo comuni alle tipologie di reclamo. All'esito dell'analisi, l'intermediario valuta se tali cause possano interessare anche procedure o prodotti diversi da quelli trattati nel reclamo e interviene con l'adozione di appropriate misure correttive.

6. Gestione dei reclami relativi ai comportamenti nell'ambito delle libere collaborazioni

In caso di collaborazione nello svolgimento dell'attività di intermediazione assicurativa ai sensi dell'articolo 22 del Decreto-Legge 18 ottobre 2012, n. 179, i reclami sono gestiti con le modalità di cui all'articolo 10 *septies* cit. A tal fine, è considerato collaboratore ai sensi dell'art. 10 *septies* l'intermediario che collabora con quello che ha il rapporto diretto con l'impresa di assicurazione.

Il soggetto competente alla gestione del reclamo ai sensi dell'articolo 10 *septies* che riceve un reclamo avente ad oggetto il comportamento dell'intermediario collaboratore:

- a. garantisce nella fase istruttoria il contraddittorio con l'intermediario collaboratore, invitandolo a fornire entro 15 giorni la documentazione pertinente e ogni altra informazione ritenuta utile per la gestione del reclamo, nonché ad esprimere la propria posizione rispetto alla questione oggetto del reclamo stesso;
- b. comunica all'intermediario collaboratore il riscontro fornito al reclamante, indicando contestualmente eventuali misure correttive idonee a rimuovere la causa del reclamo, anche al fine di: i) effettuare l'analisi dei reclami di cui all'art. 10 *undecies*; ii) fornire all'IVASS i dati relativi ai reclami ricevuti ai sensi dell'art. 10 *duodecies*, comma 1; iii) consentire all'intermediario collaboratore di riportare i dati relativi ai reclami nel prospetto statistico alla fine di ciascun anno solare.

Nel caso in cui il soggetto competente alla gestione del reclamo sia l'impresa preponente di cui all'art. 10 ter, il contraddittorio di cui al comma 2, lettera a), e l'informativa di cui al comma 2, lettera b), sono gestiti dall'agente con il quale l'intermediario collabora.

7. Informativa all'IVASS

Ai sensi dell'art. 10 *duodecies* cit., a richiesta dell'IVASS l'intermediario fornisce all'Autorità:

- a. le informazioni relative al numero dei reclami ricevuti, ai tempi di risposta, all'oggetto e all'esito del reclamo;
- b. le risultanze dell'analisi effettuata ai sensi dell'art. 10 *undecies*;
- c. l'ultimo prospetto statistico disponibile redatto ai sensi dell'art. 10 ter, comma 5, lettera c).

8. Archiviazione e registrazione dei dati relativi ai reclami

I dati relativi ai reclami ricevuti sono riportati nel prospetto statistico redatto in conformità all'allegato 4 al Reg. IVASS n. 24/2008 alla fine di ciascun anno solare.

9. Revisione della procedura

Il Documento è soggetto a revisione almeno annuale.

Luogo MERATE

Il distributore

Il destinatario

[[sig1#0:signer1:signature()]]

[[sig2#0:signer2:signature()]]
