

AGENZIA

# CENTRO SERVIZI ASSICURATIVI DI CAPANO CIRO E C. SAS

VIA MAZZINI 5 - 80059 TORRE DEL GRECO (NA)  
iscrizione RUI A000056331 del 05-03-2007

## PRO 10.2 Gestione reclami

### Sommario

[1.....SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE](#)

[2.....RIFERIMENTI NORMATIVI.](#)

[3.....TERMINI E DEFINIZIONI](#)

[4.....ATTIVITA'](#)

[4.1 RECLAMI PRESENTATI ALLE IMPRESE DI ASSICURAZIONE.](#)

[4.2 RECLAMI PRESENTATI DIRETTAMENTE AD IVASS](#)

[4.3 RECLAMI PRESENTATI ALL'INTERMEDIARIO](#)

[4.4 RECLAMI PRESENTATI AI DIPENDENTI E AI COLLABORATORI DELL'AGENZIA](#)

[4.5 RECLAMI RELATIVI A COMPORTAMENTI DEGLI INTERMEDIARI PROPONENTI NEI  
RAPPORTI DI LIBERA COLLABORAZIONE](#)



[5.....INFORMAZIONI SULLA PROCEDURA RECLAMI](#)

[6.....ANALISI DEI RECLAMI](#)

[7.....INFORMATIVA ALL'IVASS](#)

Numero di pagine del documento: 4

### REVISIONI

Rev	Data	Descrizione	Steso e verificato da Consulente Compliance ing. Francesco Netti	Approvato da Delegato Assicurativo
0	22.04.2021	Recepimento Reg. IVASS 45/20 e Provv. 97/20		

© Riproduzione riservata

# 1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Disciplinare la procedura di gestione dei reclami provenienti da IVASS, dalle imprese di assicurazione o dai contraenti.

## 2. RIFERIMENTI NORMATIVI

Per l'implementazione della presente procedura in attuazione del SGC nonché di tutta la documentazione prescrittiva sono state seguite le prescrizioni contenute nei seguenti riferimenti legislativi e Regolamenti IVASS applicabili.

RIFerimento	anno	descrizione
Regolamento IVASS n. 24/08 modificato dal Provvedimento 76/18	2018	REGOLAMENTO CONCERNENTE LA PROCEDURA DI PRESENTAZIONE DEI RECLAMI ALL'ISVAP DI CUI ALL'ARTICOLO 7 DEL DECRETO LEGISLATIVO 7 SETTEMBRE 2005, N. 209 -CODICE DELLE ASSICURAZIONI PRIVATE E LA PROCEDURA DI GESTIONE DEI RECLAMI DA PARTE DELLE IMPRESE DI ASSICURAZIONE E DEGLI INTERMEDIARI DI ASSICURAZIONE.
Regolamento IVASS n. 40	2018	DISPOSIZIONI IN MATERIA DI DISTRIBUZIONE ASSICURATIVA E RIASSICURATIVA DI CUI AL TITOLO IX DEL D. LGS N. 209/05
Provvedimento IVASS n. 97/20	2020	MODIFICHE E INTEGRAZIONI AL REG. ISVAP n. 23/08

## 3. TERMINI E DEFINIZIONI

*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.

## 4. ATTIVITA'

### 4.1 RECLAMI PRESENTATI ALLE IMPRESE DI ASSICURAZIONE

Qualora il contraente inoltrasse reclamo all'impresa, quest'ultima potrà richiedere all'intermediario informazioni in merito al reclamo.

Occorre documentare fatti e atti inerenti al reclamo entro i termini stabiliti, che sono pari a 15 giorni.

### 4.2 RECLAMI PRESENTATI DIRETTAMENTE AD IVASS

Qualora il contraente inoltrasse reclamo all'IVASS, quest'ultima potrà:

Chiedere all'intermediario di rispondere direttamente al contraente e di trasmettere all'IVASS copia della risposta fornita al reclamante.

Richiedere dati, notizie o documenti all'intermediario, da fornire nel termine di 30 giorni dalla ricezione della richiesta.

### **4.3 RECLAMI PRESENTATI ALL'INTERMEDIARIO**

Qualora il contraente inoltrasse reclamo direttamente all'intermediario, relativi al proprio comportamento o a quello dei propri dipendenti e dei collaboratori, deve trasmetterlo senza ritardo all'impresa proponente interessata, dandone contestuale notizia al reclamante.

Le imprese garantiscono nella fase istruttoria il contraddittorio con l'agente interessato, trasmettendo il reclamo ricevuto all'intermediario 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. L'intermediario è in ogni caso posto tra i destinatari delle comunicazioni dell'impresa al reclamante relative al reclamo stesso.

Le imprese forniscono in ogni caso riscontro al reclamante entro 45 giorni dal ricevimento del reclamo.

### **4.4 RECLAMI PRESENTATI AI DIPENDENTI E AI COLLABORATORI DELL'AGENZIA**

I dipendenti e i collaboratori che ricevono un reclamo lo trasmettono senza ritardo all'intermediario per conto del quale svolgono l'attività di intermediazione assicurativa oggetto del reclamo, dandone contestuale notizia al reclamante. L'informativa al reclamante può essere fornita direttamente dall'intermediario principale.

La trasmissione del reclamo dal dipendente all'intermediario avviene attraverso le normali comunicazioni agenziali via email.

### **4.5 RECLAMI RELATIVI A COMPORTAMENTI DEGLI INTERMEDIARI PROPONENTI NEI RAPPORTI DI LIBERA COLLABORAZIONE**

Qualora un reclamo fosse ricevuto dall'agenzia in qualità di intermediario emittitore e relativo al comportamento di un intermediario proponente in regime di libera collaborazione ai sensi del D.L. 179/12, l'agenzia deve:

- inoltrare il reclamo all'intermediario proponente, garantendo 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;
- fornire riscontro al reclamante entro 45 giorni,
- comunicare all'intermediario proponente il riscontro fornito al reclamante, indicando contestualmente eventuali misure correttive idonee a rimuovere la causa del reclamo.

## **5. INFORMAZIONI SULLA PROCEDURA RECLAMI**

La procedura dei reclami deve essere riportata:

- Nell'informativa precontrattuale allegato 4 (anche avvalendosi di apparecchiature tecnologiche)
- Nel proprio sito internet (dando avviso della pubblicazione nei propri locali)
- Nei locali dove è svolta l'attività di intermediazione

e deve comprendere:

- 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) le indicazioni sulle modalità di presentazione dei reclami all'IVASS 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.

## **6. ANALISI DEI RECLAMI**

L'agenzia è tenuta ad analizzare 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, gli intermediari valutano se tali cause possano interessare anche procedure o prodotti diversi da quelli trattati nel reclamo e intervengono con l'adozione di appropriate misure correttive.

## **7. INFORMATIVA ALL'IVASS**

A richiesta dell'IVASS l'agente 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 dei reclami;
- c) l'ultimo prospetto statistico disponibile redatto ai sensi dell'allegato 2

## **8. RISERVATEZZA**

**Il presente documento è stato elaborato dalla società K Partners srl in qualità di consulente Compliance dell'agenzia assicurativa ed è protetto dalle leggi in materia di diritto d'autore. L'uso di tale documento deve intendersi esclusivamente interno. Qualunque riproduzione totale o parziale dei contenuti di tale documento, e dei documenti allegati ivi richiamati, senza autorizzazione scritta, soprattutto per finalità commerciali, è espressamente vietata e perseguita a norma di legge.**