

POLICY GESTIONE RECLAMI

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

- D.Lgs. 7 settembre 2005, n. 209 – Codice delle Assicurazioni Private;
- Legge 28 dicembre 2005, n. 262 – Disposizioni per la tutela del risparmio e la disciplina dei mercati finanziari;
- D.Lgs. 6 settembre 2005, n. 206 – Codice del consumo;
- Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008 e successive modifiche 4 e integrazioni, che disciplina complessivamente la procedura di gestione dei reclami da parte delle imprese di assicurazione e degli intermediari di assicurazione;
- Regolamento IVASS n. 45 del 4 agosto 2020, recante disposizioni in materia di requisiti di governo e controllo dei prodotti assicurativi;
- D.Lgs. 24 febbraio 1998, n. 58 – Testo unico delle disposizioni in materia di intermediazione finanziaria, e relative norme di attuazione;
- D.Lgs. 5 dicembre 2005, n. 252 – Disciplina delle forme pensionistiche complementari;
- Deliberazione COVIP del 4 novembre 2010: fornisce le regole relative alla trattazione dei reclami relativi alle forme pensionistiche complementari.

RESPONSABILITA' DEL DOCUMENTO

La presente politica viene deliberata dall'Organo Amministrativo che ne definisce e cura la relativa attuazione.

L'aggiornamento della presente policy è affidato alla Direzione Assunzione e portafoglio.

DIFFUSIONE DEL DOCUMENTO

La presente politica è presente sulla Intranet aziendale a cui accedono i collaboratori e dipendenti della Società

Tutti i dipendenti e collaboratori dell'Intermediario nonché gli outsourcer sono tenuti a prendere visione della seguente linea guida e ad ottemperare alle disposizioni in essa contenute.

REVISIONE DEL PRESENTE DOCUMENTO

Il presente documento è soggetto a verifica annuale sulla base delle esperienze maturate, di nuove norme e regolamenti, ed ogni qualvolta si ritenga necessario.

Versione	Data di approvazione	Modifiche	Owner
01	29/04/2024	Conferma annuale e aggiornamento al processo di trasmissione reclami	Direzione Assunzione e portafoglio

Executive summary

Il Broker in conformità a quanto disposto dal Regolamento ISVAP n. 24/2008 (come modificato e integrato dai Provvedimenti IVASS n. 46/2016, n. 61-63/2017, n. 76/2018, n. 97/2020) ha provveduto ad esternalizzare l'attività di gestione e risposta ai reclami, mediante uno specifico accordo formale.

Il seguente documento recepisce le indicazioni normative dell'IVASS circa l'obbligo per il Broker di redigere una Policy per la gestione dei reclami, che descriva le procedure e le modalità operative previste per un'efficace gestione degli stessi.

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

SOMMARIO

Obiettivi e principi generali	pag. 5
Definizioni	pag. 7
Informativa alla clientela	pag. 9
Compiti e responsabilità	pag. 10
Forme di inoltro dei reclami	Pag. 11
Gestione operativa dei reclami – Descrizione delle fasi	pag. 13
1. Ricezione del reclamo	pag. 13
2. Registrazione nel registro reclami	pag. 14
3. Istruttoria	pag. 18
4. Risoluzione del reclamo e risposta al reclamante	pag. 20
Reportistica dei reclami trattati	pag. 22
Riapertura del reclamo e sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie	pag. 23

OBIETTIVI

Il Broker 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, anche quanto tali attività siano svolte in outsourcing;
- garantire la corretta documentazione delle procedure e la conseguente attività di reportistica;
- mantenere rapporti corretti e trasparenti con la clientela.

PRINCIPI GENERALI

Di seguito sono individuati i principi generali a cui la procedura si ispira:

- **TRACCIABILITA'**: i reclami ricevuti devono essere sempre registrati nell'archivio informatico.
- **TEMPESTIVITA'**: il Broker e l'Ufficio Reclami garantiscono il rispetto dei termini massimi di risposta fissati dalla normativa in 45 giorni dalla ricezione del reclamo. Il Broker e l'Ufficio Reclami garantiscono la tempestiva trasmissione del reclamo all'impresa - se di competenza - o all'intermediario competente in caso di collaborazione orizzontale ex art. 42 Reg. IVASS 40/2018.
- **TRASPARENZA**: devono essere sempre rese note al cliente le modalità con cui presentare reclamo e i suoi diritti; 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 lo stesso in merito alla possibilità, prima di interessare l'Autorità giudiziaria, di rivolgersi all'IVASS o a sistemi alternativi per la risoluzione delle controversie, previsti a livello normativo o convenzionale, specificandone la modalità.

- **CORRETTEZZA:** la condotta nella gestione del reclamo deve essere improntata alla massima correttezza nei confronti del reclamante.
- **CONOSCENZA:** il Broker assicura la conoscenza delle regole in materia di gestione dei reclami da parte dei propri dipendenti/addetti/collaboratori. 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.
- **GRATUITA':** il Broker garantisce al reclamante la gratuità della procedura di reclamo.

DEFINIZIONI

Di seguito sono riportate alcune definizioni utili per la comprensione della procedura stessa:

- **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 e F del RUI, svolgono l'attività di intermediazione assicurativa 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.
- **UFFICIO RECLAMI:** funzione interna a Vitanuova S.p.A. che è responsabile della procedura inerente i reclami, sovrintende l'attività del fornitore e mantiene il rapporto con la clientela.
- **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:** 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.
- **OUTSOURCING (c.d. esternalizzazione):** il trasferimento all'esterno dei confini organizzativi di alcuni processi o attività.
- **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 in cui sono annotati e conservati i dati essenziali del reclamo, idoneo ad adempiere agli obblighi previsti dalla normativa.

INFORMATIVA ALLA CLIENTELA

Le informazioni utili per la presentazione dei reclami, le tempistiche di risposta, 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 Provvedimento IVASS n. 97/2020;
- nei locali dove è svolta l'attività di intermediazione;
- sul sito internet www.vitanuova.it

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.

COMPITI E RESPONSABILITA'

Ufficio reclami:

Il Responsabile dell'Ufficio è il **Dott. Fabio Dai Prè**; l'ufficio sovrintende:

- alla ricezione del reclamo e del suo immediato invio ad Atlantis S.r.l.;
- alla trasmissione al cliente della risposta entro i termini (45 giorni) previsti dalla normativa;
- alla risposta ad eventuali richieste dell'IVASS;
- al monitoraggio del reclamo, dell'attività di Atlantis S.r.l. e dell'intero procedimento;

Incaricato esterno alla gestione dei reclami:

Responsabile dell'attività esternalizzata è **Atlantis S.r.l.**, che sovrintende:

- alla gestione dei reclami e della corretta tenuta del registro reclami;
- alla classificazione dei reclami, anche ai fini del loro monitoraggio;
- all'acquisizione di tutta la documentazione necessaria all'istruttoria del reclamo;
- alla predisposizione del rendiconto annuale sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati.
- al supporto legale nell'analisi e nella valutazione del reclamo (attività svolta con l'ausilio di un avvocato);
- al supporto legale nell'elaborazione nella risposta al proponente il reclamo (attività svolta con l'ausilio di un avvocato).

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: Vitanuova S.p.A. Uff. Reclami – Via E. Torricelli, 37 – 37136 - Verona
- a mezzo PEC al seguente indirizzo: vitanuova-spa@legalmail.it

Nel caso di consegna diretta presso la sede sopra indicata, la persona incaricata dal Broker, alla ricezione del reclamo dovrà apporre sul reclamo la data di ricezione.

I reclami irrituali, ovvero, 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

Il reclamo pervenuto in forma scritta (posta o e-mail) presso qualsiasi unità organizzativa del broker, presso la Rete di Vendita oppure presso l'outsourcer deve essere trasmesso al responsabile dell'Ufficio Reclami alla mail fabio.daiPRE@vitanuova.it secondo le modalità sotto riportate.

UNTA'	CANALE	MODALITA' DI TRASMISSIONE	NOTE	DEADLINE
Unità organizzativa- outsourcer	Posta	Apposizione della data sulla lettera, scansione e inoltro a Ufficio Reclami		Con la massima urgenza e comunque entro il giorno lavorativo successivo
	E-mail	Inoltro a Ufficio Reclami		
Collaboratore	Posta	Apposizione della data sulla lettera, scansione e inoltro a Ufficio Reclami via e-mail	Allegare al reclamo relazione su quanto lamentato	
	E-mail	Inoltro a Ufficio Reclami		

La normativa prevede che i reclami debbano essere trattati esclusivamente dalla struttura designata. Pertanto, se il reclamo perviene a soggetti diversi dall'Ufficio Reclami, gli stessi non possono attivarsi direttamente per la risposta.

In particolare, i collaboratori, in caso di ricezione di reclami, non rispondono direttamente, ma inviano i reclami tempestivamente all'Ufficio Reclami, secondo le modalità disciplinate dal presente documento, dandone contestuale notizia al reclamante nel caso di lamentela riferita al comportamento dell'intermediario.

In presenza di un reclamo misto, per esempio relativo sia alla condotta dei citati intermediari che al prodotto distribuito, l'Ufficio Reclami ha l'obbligo di trasmettere il reclamo all'Intermediario coinvolto per la parte relativa a quest'ultimo e gestire il reclamo per quanto invece rientrante nella sua sfera di competenza.

GESTIONE OPERATIVA DEI RECLAMI: DESCRIZIONE DELLE FASI

La gestione dei reclami è articolata nelle seguenti fasi:

1. Ricezione del Reclamo
2. Registrazione nel Registro Reclami
3. Istruttoria del Reclamo
4. Risoluzione del Reclamo

1. Ricezione del reclamo

Al fine di consentire il rispetto dei termini entro i quali devono essere espletati gli adempimenti previsti dalla normativa, è necessario che tutti i reclami pervenuti presso il Broker siano trasmessi all'Ufficio Reclami entro lo stesso giorno della ricezione o al massimo il giorno lavorativo successivo e comunque entro il più breve tempo possibile.

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

- apporre il timbro datario sulla busta di trasmissione del reclamo;
- scansare il reclamo e inviare tutta la documentazione all'indirizzo mail dell'Ufficio Reclami;
- archiviare la documentazione.

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

- Raccomandate AR – data di effettiva ricezione della missiva, coincidente con la sottoscrizione dell'avviso di ricevimento, così come da timbro datario posta in entrata;
- Posta Ordinaria – data di effettiva ricezione della missiva, così come da timbro datario posta in entrata;
- Per i reclami pervenuti tramite PEC: data ingresso della missiva sulla casella PEC;
- Per i reclami pervenuti tramite mail: data ingresso della missiva sulla casella mail.

Al fine di consentire il rispetto dei termini entro i quali devono essere completati gli adempimenti previsti (i tempi massimi di risposta non devono essere superiori a 45 gg di calendario dalla data di ricezione del reclamo) è necessario che tutti i reclami pervenuti al Broker attraverso canali diversi da quelli sopra indicati, siano inviati tempestivamente alla mail del responsabile dell'Ufficio reclami protempore

in modo da permettere l'immediata attivazione della procedura di gestione del reclamo Figura 1:

Figura 1: "Ricezione del Reclamo"



2. Registrazione nel registro dei reclami

L'Ufficio Reclami supervisiona il lioutsurcer che è responsabile della gestione del Registro Reclami, tenuto in formato elettronico, 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. Esito finale del reclamo (accolto/rigettato/accolto parzialmente)
- f. Motivazioni dell'accoglimento/del rigetto/dell'accoglimento parziale
- g. Devoluzione del reclamo all'Autorità di Vigilanza/Autorità Giudiziaria o attivazione di altri meccanismi di mediazione/arbitrato previsti dalla normativa
- h. Data di chiusura definitiva
- i. Qualora il reclamo fosse di competenza della compagnia indicazione della data di trasmissione alla compagnia
- l. 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

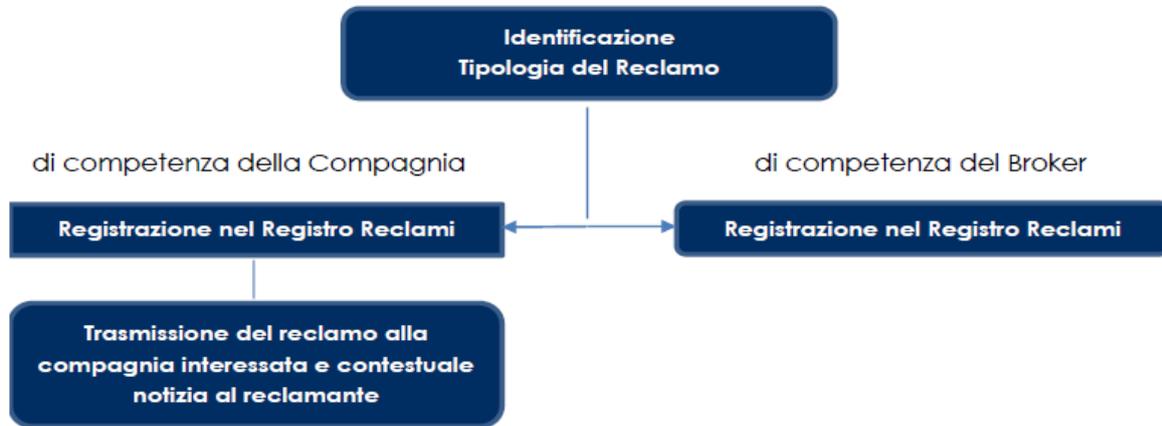
- a. Intervento formativo
- b. Intervento organizzativo
- c. Risarcimento
- d. Altro

Il Registro Reclami è uno strumento 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.

Ai sensi del Regolamento 28/2008 e successive modifiche ed integrazioni, qualora il Broker ricevesse reclami relativi a comportamenti tenuti da compagnie assicurative, l'intermediario Broker 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 collocatore; l'intermediario proponente dovrà quindi provvedere a effettuare le relative comunicazioni al reclamante e all'intermediario collocatore.

Figura 2: "Registrazione dei Reclami"



3. Istruttoria

L'Ufficio Reclami deve compiere, nella trattazione degli stessi, una prima valutazione sulla base della documentazione ricevuta.

L'Ufficio Reclami può, al fine di verificare l'accaduto e per un esame più approfondito del reclamo:

- 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, o comunque in una tempistica congrua al fine di rispettare il termine per la risposta, 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 stesso;
- interagire con tutte le risorse che hanno gestito la pratica per acquisire qualsiasi informazione utile all'istruttoria.

Dopo aver espletato quanto sopra, l'Ufficio Reclami, anche con l'ausilio dell'outsourcer:

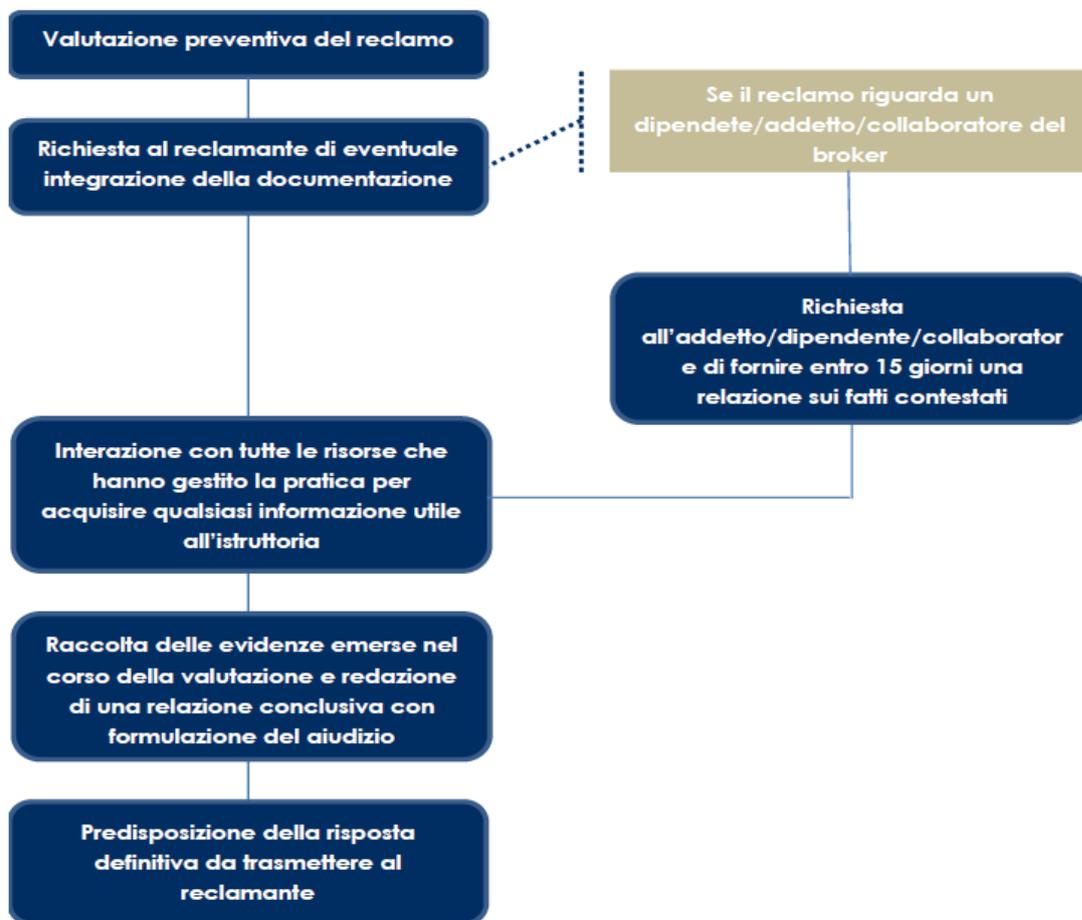
- analizza la documentazione ricevuta e tutte le informazioni del caso;
- analizza le modalità con le quali si è manifestata la controversia e le cause che l'hanno generata;
- valuta le questioni di merito (legali, amministrative, comportamentali ecc.) per predisporre le iniziative necessarie a rispondere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

L'Ufficio Reclami, analizzata tutta la documentazione prodotta nella fase istruttoria, produce, con il contributo dell'outsourcer, una relazione conclusiva nella quale:

- esprime il proprio giudizio sul reclamo dichiarandone la fondatezza o 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 del broker 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, l'Ufficio Reclami, mediante il fornitore, predispone 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 totale o parziale, 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 sottoscritta dal responsabile dell'Ufficio Reclami.

La risposta viene inviata dal Broker al reclamante entro 45 giorni di calendario dal ricevimento del reclamo.

L'ufficio Reclami, procede tramite outsourcer all'aggiornamento del Registro Reclami ed archivia la pratica.

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'outsourcer dovrà fornire al Broker, alla fine di ciascun anno solare, i dati relativi ai reclami; tali dati devono essere riportati in uno specifico prospetto che dovrà essere 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.

La relazione sui reclami ricevuti annualmente viene presentata al CdA con l'illustrazione delle eventuali proposte per risolvere le carenze organizzative o procedurali che hanno dato origine al reclamo.

RIAPERTURA DEL RECLAMO E SISTEMA DI 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'ultimo, una relazione dettagliata volta a fornire in modo completo e tempestivo i 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.

Verona, 29 aprile 2024