

POLITICA DI GESTIONE DEI RECLAMI DEL BROKER ASSCO S.R.L.

Documento di indirizzo per la gestione dei reclami del Broker Assco S.R.L. ai sensi dell'art.10 Bis del Regolamento ISVAP 24/2008 attuato con l'art.5 del Provvedimento IVASS n.46/2016.

In ottemperanza al contenuto dell'art. 5 del Provvedimento IVASS n. 46/2016 recante modifiche al Regolamento ISVAP n. 24/2008, sono stati introdotti a carico degli Intermediari assicurativi alcuni obblighi in materia di gestione dei reclami.

Il Broker Assco S.R.L. ha quindi adottato una linea per la gestione dei reclami che è votata alla rapidità e chiarezza e si svolge secondo i seguenti principi:

- conflitti di interesse, la loro individuazione, gestione ed eliminazione;
- equità di trattamento tra soggetti assicurativi, cioè contraenti, assicurati, beneficiari, danneggiati;

a) I RECLAMI

a 1. Secondo le disposizioni regolamentari un reclamo è:

“una dichiarazione di insoddisfazione in forma scritta relativa a un contratto o ad un servizio assicurativo”.

Ai sensi normativi non sono reclami le richieste di chiarimento, le richieste di informazione, le richieste di risarcimento danni, le richieste di esecuzione dei contratti.

In generale, comunque, si ritiene che ogni manifestazione di insoddisfazione espressa in forma scritta debba essere considerata come un reclamo.

a 2. Un reclamo secondo il Broker Assco S.R.L. è tutto quanto previsto dalle disposizioni regolamentari con l'aggiunta di:

- ogni manifestazione di insoddisfazione dimostrabile inerente le prestazioni del Broker;
- ogni manifestazione di insoddisfazione relativa all'operato dei consulenti Broker Account
- ogni manifestazione di insoddisfazione relativa al comportamento degli Assicuratori in relazione alla esecuzione dei contratti e/o delle prestazioni assicurative previste dalle polizze.
- a prescindere dalla forma in cui tali manifestazioni sono presentate.

b) IL REFERENTE DELLA SOCIETÀ PER LA GESTIONE DEI RECLAMI E LA LORO RICEZIONE

Il Signor Dario Perissinotto, è designato quale Referente della società per la gestione dei reclami. Ogni membro, dipendente o collaboratore sia diretto che indiretto della società che riceva un reclamo sia in forma scritta che non, deve tempestivamente inoltrarlo (se non in forma scritta) in modo dettagliato, veritiero e completo, al Broker Responsabile.

c) I DOVERI DEL REFERENTE PER LA GESTIONE DEI RECLAMI

Il Referente aziendale per la gestione dei reclami procederà verificando:

1. la eventuale esistenza di conflitti di interesse tra le Parti coinvolte;

2. la eventuale esclusiva competenza degli Assicuratori emittenti il contratto assicurativo. In caso affermativo, egli inoltrerà tempestivamente il reclamo alla Compagnia assicurativa interessata e contestualmente informerà il reclamante (ai sensi del combinato disposto tra art. 5 e art. 10 quater del Regolamento);
3. a quale soggetto sia ascrivibile il comportamento oggetto di reclamo;
4. nel caso il reclamo riguardi il comportamento di un altro intermediario con il quale sia intercorso un rapporto di collaborazione ai sensi dell' 22 D.L. 179/2012 e ricorrano i termini per questo soggetto che lo qualifichino quale "intermediario competente", il Referente del Broker Assco S.R.L. lo ritrasmette a questo stesso soggetto entro 15 giorni dalla ricezione fornendogli tutte le informazioni e la documentazione pertinente in suo possesso (ai sensi del combinato disposto tra art. 5 e art. 10 quater del Regolamento).

d) GESTIONE DEI RECLAMI

Stabilita la competenza della società quale soggetto destinatario del reclamo, questa adotterà tutte le misure necessarie nei confronti del Cliente, dell'Assicurato o dell'avente diritto, atte a correggere quanto segnalato dal reclamo.

Le misure saranno stabilite dal Referente del Broker Assco S.R.L., Dario Perissinotto, dietro eventuale (se necessaria) approvazione delle stesse da parte degli organi di governo societario o del Rappresentante Legale.

e) ESITO DEI RECLAMI

Il Referente alla gestione dei reclami del Broker Assco S.R.L. fornirà riscontro ai reclamanti o agli aventi interesse, entro 45 giorni dal ricevimento degli stessi reclami (ai sensi del combinato disposto tra art. 5 e art. 10 quater del Regolamento).

Verrà utilizzato un linguaggio chiaro, semplice e comprensibile, privo di riferimenti tecnici specialistici.

Nel caso il reclamo sia accolto solo parzialmente dal Broker, il Referente provvederà ad informare il reclamante sulla possibilità di rivolgersi all'Autorità di controllo del settore assicurativo, l'IVASS, prima di adire alla Autorità giudiziaria.

In caso di collaborazioni ex art. 22 D.L. 179/2012, l'esito del reclamo verrà comunicato dall' "Intermediario competente" che avrà cura di trasmetterlo contestualmente anche all'Intermediario collaboratore.

f) REGISTRAZIONE DEI RECLAMI

Ai sensi del combinato disposto tra art. 5 e art. 10 quater del Regolamento, i reclami verranno annotati nel Registro dei Reclami a cura del Referente designato dal Broker Assco S.R.L..

Per i casi di collaborazioni ex art. 22 D.L. 179/2012, sarà l'"Intermediario competente" quello che effettuerà l'annotazione sul proprio registro.

Il Registro dei Reclami riporta le definizioni ed i codici come da Allegato 1 del Regolamento ISVAP 24/2008.

Su base annuale, il Referente designato alla gestione dei reclami, compila il Prospetto Statistico secondo l'Allegato 2 del Regolamento ISVAP 24/2008 (rinominato Allegato 4 ex Provvedimento IVASS n.46/2016) di cui in particolare vengono compilate 3 tabelle:

- 1 - TABELLA GENERALE (numero di reclami, loro valore economico, azioni correlate);
- 2 - TABELLA RECLAMI RC AUTO;
- 3 - TABELLA CARATTERISTICHE DEI SOGGETTI RECLAMANTI.

Il prospetto statistico viene compilato anche quando l'Intermediario competente" agisce ai sensi dell' art. 22 D.L. 179/2012.

g) ANALISI DEI DATI SUI RECLAMI

Nella prospettiva di adottare adeguate misure correttive di intervento e della loro continua revisione e miglioria, il Referente aziendale per la gestione dei reclami con periodicità annuale esegue una analisi dei dati emergenti dal Registro dei Reclami.

Egli ragionerà su base statistica individuando le aree maggiormente interessate e individuando anche le misure di mitigazione e contenimento più adatte.

Tali misure saranno portate all'attenzione del Rappresentante Legale o dell'organo di governo della società.

h) REVISIONE DELLE PROCEDURE

Il Rappresentante Legale o l'organo di governo della società, sulla base delle risultanze emergenti dall'analisi annuale ricevuta dal referente societario, provvederà ad aggiornare le procedure di gestione dei reclami con particolare attenzione alla loro prevenzione.

i) FUNZIONE AZIENDALE PER LA GESTIONE DEI RECLAMI AI SENSI DEL CAPO III, ART.8, comma 2, PROVVEDIMENTO ISVAP N.24/2008 (recepto da REG. IVASS 30/2015)

Assco S.R.L. Broker ha istituito una specifica funzione aziendale preposta alla gestione dei reclami e ne dà garanzia di imparzialità di giudizio.

Particolare attenzione viene posta alla predisposizione di adeguate procedure allo scopo di evitare conflitti di interesse con strutture o soggetti il cui comportamento ha determinato l'insorgenza delle doglianze ricevute.

j) APPROVAZIONE DEL DOCUMENTO

Il presente documento è approvato dal Legale Rappresentante della Assco S.R.L. Broker e ratificato dall'organo di governo della società con validità a far data dal 26 Novembre 2016.

PROCEDURA INTERNA PER LA GESTIONE DEI RECLAMI DEL BROKER ASSCO S.R.L.

ex art.5 del Provvedimento IVASS n.46/2016.

1. I RIFERIMENTI DI Assco S.R.L. BROKER PER I RECLAMI

La funzione di gestione dei reclami di Assco S.R.L. Broker non è esternalizzata, pertanto è una funzione pertinente in toto alla società.

Qualora Lei voglia presentare delle lamentele od un reclamo, La preghiamo di mettersi in contatto preventivamente con il nostro Referente Responsabile Dario Perissinotto al mobile: +39 3922537351 o email: quality@assco.it oppure con il nostro back office, al: +39 3275445412 email info@assco.it, al fine di ottenere i necessari chiarimenti e per acquisire le dovute informazioni relative all'evento oggetto di insoddisfazione. La società farà del suo meglio per soddisfare pienamente gli aspetti critici rilevati e per non metterLa in condizione di dover inoltrare un reclamo.

2. INOLTRO DI UN RECLAMO

I reclami vanno inoltrati in forma scritta, via:

- PEC a: assco@pec.it
- email semplice a: quality@assco.it
- lettera a/r a: Assco s.r.l., Piazza Sant'Andrea 5/D 31100 Treviso

3. RISPOSTA AD UN RECLAMO

Il Referente alla gestione dei reclami del Broker Assco S.R.L., Dario Perissinotto, fornirà riscontro ai reclamanti o agli aventi interesse, entro 45 giorni dal ricevimento dei reclami stessi (ai sensi del combinato disposto tra art. 5 e art. 10 quater del Regolamento).

Nella risposta verrà utilizzato un linguaggio semplice, mirato alla comprensibilità ed idoneo a chiarire adeguatamente quanto esposto.

In caso di collaborazioni tra diversi intermediari assicurativi (ex art. 22 D.L. 179/2012), l'esito del reclamo dovrà essere comunicato dall' "Intermediario competente", e quindi, nel caso il reclamo non sia di competenza di Assco S.R.L. Broker (ai sensi del Provvedimento IVASS n.46/2016), verrà comunicato al reclamante chi è il soggetto competente (Compagnia assicurativa o altro Intermediario assicurativo). L'Informativa precontrattuale riporta esplicitamente la procedura reclami per questi casi di libera collaborazione tra Intermediari (art.22 comma 10, D.L.179/2012 convertito in L. 221/2012).

In ogni caso il soggetto competente avrà 45 gg dal momento della sua ricezione del reclamo, per rispondere.

4. DIRITTI DEL RECLAMANTE

Fatto salvo il diritto di ricorrere all'Autorità giudiziaria, il Contraente, l'Assicurato, il Beneficiario, il Danneggiato hanno il diritto in caso di insoddisfazione per l'esito di un reclamo, o di mancata risposta entro i termini stabiliti (45 dalla data di ricevimento del reclamo da parte del soggetto competente), di rivolgersi all'Autorità di vigilanza del settore assicurativo allegando la documentazione relativa al reclamo stesso, usando i seguenti riferimenti:

IVASS, Servizio Vigilanza Intermediari, via del Quirinale n.21, 00187 ROMA
fax: 06-42133206
PEC: ivass@pec.ivass.it
info: www.ivass.it

ALLEGATO A. GESTIONE RECLAMI ASSCO S.R.L. BROKER

TABELLA 1. PROSPETTO ANNUALE

ANNO 20_____

NUMERO DI RECLAMI RICEVUTI

TRATTABILI _____

NON TRATTABILI _____

TOTALE _____

NUMERO DI RECLAMI TRATTABILI

ACCOLTI _____

EVASI TRANSATI _____

RESPINTI _____

IN ISTRUTTORIA _____

TEMPO MEDIO DI EVASIONE (gg) _____

(calcolato sommando i gg intercorrenti tra la data di ricezione e quella di risposta dei reclami e dividendo per il numero dei reclami stessi)

NUMERO DI RECLAMI RIAPERTI A SEGUITO DI ULTERIORI LAMENTI _____

NUMERO DI RECLAMI RIAPERTI ACCOLTI O TRANSATI _____

VALORE ECONOMICO DEI RECLAMI RICEVUTI

in valore assoluto € _____

NUMERO DELLE QUESTIONI DEVOLUTE ALL'AUTORITÀ GIUDIZIARIA _____
(o in corso di trattazione dopo l'evasione del reclamo)

INCIDENZA % DEI RECLAMI SUL NUMERO DI CONTRATTI IN ESSERE _____

(rapportare il nr dei reclami ricevuti nell'anno ai contratti in essere al 31-12 dell'annualità precedente. Per le polizze collettive considerare le "teste assicurate")

TABELLA 2. GESTIONE DEI RECLAMI DEL RAMO R.C. AUTO / NATANTI

ANNO 20_____

NUMERO DI RECLAMI TRATTABILI

	ACCOLTI	_____
EVASI	TRANSATI	_____
	RESPINTI	_____
	IN ISTRUTTORIA	_____

TEMPO MEDIO DI EVASIONE (gg) _____

(calcolato sommando i gg intercorrenti tra la data di ricezione e quella di risposta dei reclami e dividendo per il numero dei reclami stessi)

**TABELLA 3. CLASSIFICAZIONE DEI RECLAMI TRATTABILI
PER TIPOLOGIA DI PROPONENTE / RECLAMANTE**

ANNO 20 _____

NUMERO DI RECLAMI TRATTABILI

PER TIPOLOGIA DI PROPONENTE	DIRETTO INTERESSATO	_____
	ASSOCIAZIONE CONSUMATORI / SOGGETTI PORTATORI DI INTERESSI COLLETTIVI	_____
	LEGALE	_____
	CONSULENTE	_____
	ALTRO	_____

NUMERO DI RECLAMI TRATTABILI

PER TIPOLOGIA DI RECLAMANTE BENEFICIARIO	CONTRAENTE	_____
	ASSICURATO	_____
	DANNEGGIATO	_____
	ASSOCIAZIONE CONSUMATORI / SOGGETTI PORTATORI DI INTERESSI COLLETTIVI	_____
	ALTRO	_____

ALLEGATO B.

D.L. n.179 / 2012

omissis...

Art. 22

Misure a favore della concorrenza e della tutela del consumatore nel mercato assicurativo

omissis...

10. Al fine di favorire il superamento dell'attuale segmentazione del mercato assicurativo ed accrescere il grado di liberta' dei diversi operatori, gli intermediari assicurativi di cui al comma 2, lettere a), b), d), dell'articolo 109 del decreto legislativo 7 settembre 2005, n. 209, nonche' quelli inseriti nell'elenco annesso al registro degli intermediari medesimi ex articolo 33, comma 2 del regolamento ISVAP n. 5/06, possono adottare forme di collaborazione reciproca nello svolgimento della propria attivita' anche mediante l'utilizzo dei rispettivi mandati. Detta collaborazione e' consentita sia tra intermediari iscritti nella medesima sezione del registro o nell'elenco a questo annesso, sia tra di loro reciprocamente, a condizione che al cliente sia fornita, con le modalita' e forme previste nel Codice delle assicurazioni private e sui regolamenti attuativi, una corretta e completa informativa in relazione al fatto che l'attivita' di intermediazione viene svolta in collaborazione tra piu' intermediari, nonche' l'indicazione dell'esatta identita', della sezione di appartenenza e del ruolo svolto dai medesimi nell'ambito della forma di collaborazione adottata. L'IVASS vigila sulla corretta applicazione del presente articolo e puo' adottare disposizioni attuative anche al fine di garantire adeguata informativa ai consumatori.

11. Gli intermediari assicurativi che svolgono attivita' di intermediazione in collaborazione tra di loro ai sensi del comma 10 rispondono in solido per gli eventuali danni sofferti dal cliente a cagione dello svolgimento di tale attivita', salve le reciproche rivalse nei loro rapporti interni.

12. A decorrere dal 1o gennaio 2013, le clausole fra mandatario e impresa assicuratrice incompatibili con le previsioni del comma 10 sono nulle per violazione di norma imperativa di legge e si considerano non apposte. L'IVASS vigila ed adotta eventuali direttive per l'applicazione della norma e per garantire adeguata informativa ai consumatori.

13. Anche al fine di incentivare lo sviluppo delle forme di collaborazione di cui ai commi precedenti e di fornire impulso alla concorrenza attraverso l'eliminazione di ostacoli di carattere tecnologico, entro 90 giorni dalla data di entrata in vigore del presente decreto, l'IVASS, sentite l'ANIA e le principali associazioni rappresentative degli intermediari assicurativi, dovra' definire standard tecnici uniformi ai fini di una piattaforma di interfaccia comune per la gestione e conclusione dei contratti assicurativi, anche con riferimento alle attivita' di preventivazione, monitoraggio e valutazione.

14. ***((Al fine di superare possibili disparita' di trattamento tra i consumatori nel settore delle polizza vita, il secondo comma dell'articolo 2952 del codice civile e' sostituito dal seguente:))***

((«Gli altri diritti derivanti dal contratto di assicurazione e dal contratto di riassicurazione si prescrivono in due anni dal giorno in cui si e' verificato il fatto su cui il diritto si

fonda, ad esclusione del contratto di assicurazione sulla vita i cui diritti si prescrivono in dieci anni».)

15. Nell'ambito delle proprie funzioni istituzionali e dotazioni organizzative e finanziarie, l'IVASS, anche mediante internet, garantisce un'adeguata informazione ai consumatori sulle misure introdotte dal presente articolo e assicura altresì, all'interno della relazione di cui all'articolo 21, comma 2, un'esauriente valutazione del loro impatto economico-finanziario e tecnologico-organizzativo.

((15-bis. Entro novanta giorni dalla data di entrata in vigore della legge di conversione del presente decreto, l'IVASS provvede, limitatamente al ramo assicurativo danni, alla definizione di misure di semplificazione delle procedure e degli adempimenti burocratici, con particolare riferimento alla riduzione degli adempimenti cartacei e della modulistica, nei rapporti contrattuali fra le imprese di assicurazione, gli intermediari e la clientela, anche favorendo le relazioni digitali, l'utilizzo della posta elettronica certificata, la firma digitale e i pagamenti elettronici e i pagamenti on-line.))

((15-ter. L'IVASS, con apposita relazione da presentare alle competenti Commissioni parlamentari entro sei mesi dalla data di entrata in vigore della legge di conversione del presente decreto e successivamente con cadenza annuale entro il 30 maggio di ciascun anno, informa sulle misure di semplificazione adottate ai sensi del comma 15-bis e sui risultati conseguiti in relazione a tale attività.))

((15-quater. Nei contratti di assicurazione connessi a mutui e ad altri contratti di finanziamento, per i quali sia stato corrisposto un premio unico il cui onere è sostenuto dal debitore/assicurato, le imprese, nel caso di estinzione anticipata o di trasferimento del mutuo o del finanziamento, restituiscono al debitore/assicurato la parte di premio pagato relativo al periodo residuo rispetto alla scadenza originaria, calcolata per il premio puro in funzione degli anni e della frazione di anno mancanti alla scadenza della copertura nonché del capitale assicurato residuo.))

((15-quinquies. Le condizioni di assicurazione indicano i criteri e le modalità per la definizione del rimborso di cui al comma 15-quater. Le imprese possono trattenere dall'importo dovuto le spese amministrative effettivamente sostenute per l'emissione del contratto e per il rimborso del premio, a condizione che le stesse siano indicate nella proposta di contratto, nella polizza ovvero nel modulo di adesione alla copertura assicurativa. Tali spese non devono essere tali da costituire un limite alla portabilità dei mutui/finanziamenti ovvero un onere ingiustificato in caso di rimborso.))

((15-sexies. In alternativa a quanto previsto al comma 15-quater, le imprese, su richiesta del debitore/assicurato, forniscono la copertura assicurativa fino alla scadenza contrattuale a favore del nuovo beneficiario designato.))

((15-septies. Il presente articolo si applica a tutti i contratti, compresi quelli commercializzati precedentemente alla data di entrata in vigore della legge di conversione del presente decreto; in tal caso le imprese aggiornano i contratti medesimi sulla base della disciplina di cui ai commi da 15-quater a 15-sexies.))

omissis...