

## **POLITICA DI GESTIONE DEI RECLAMI PROCEDURA INTERNA**

**ai sensi dell'articolo 10bis del Regolamento ISVAP 24/2008  
e del Provvedimento IVASS 46 del 3 maggio 2016**

documento redatto da

**LIMESTREET SRL**  
Via Mac Mahon, 33 – 20155 Milano

1

---

Milano, 02 marzo 2020

## SOMMARIO

|   |      |    |
|---|------|----|
| 1) <b>PREMESSA</b>  | pag. | 3  |
| 2) <b>AMBITO DI APPLICAZIONE</b>  | pag. | 3  |
| 3) <b>OBIETTIVI</b>   | pag. | 3  |
| 4) <b>PRINCIPI GENERALI E DEFINIZIONI</b>   | pag. | 4  |
| 5) <b>ENTI DI RIFERIMENTO</b>   | pag. | 5  |
| 6) <b>NORMATIVA DI RIFERIMENTO</b>  | pag. | 5  |
| 7) <b>INFORMATIVA ALLA CLIENTELA</b>  | pag. | 5  |
| 8) <b>FORME DI INOLTRO DEI RECLAMI</b>  | pag. | 6  |
| 9) <b>RECLAMI RELATIVI A COMPORTAMENTI DEGLI INTERMEDIARI<br/>COLLABORATORI ISCRITTI NELLA SEZIONE E DEL RUI</b>      | pag. | 6  |
| 10) <b>RECLAMI RELATIVI A COMPORTAMENTI DEGLI INTERMEDIARI<br/>COLLABORATORI ISCRITTI NELLE SEZIONI A E B DEL RUI</b> | pag. | 6  |
| 11) <b>UFFICIO RECLAMI LIMESTREET SRL</b>   | pag. | 6  |
| 12) <b>GESTIONE OPERATIVA DEI RECLAMI<br/>DESCRIZIONE DELLE FASI</b>  | pag. | 7  |
| 13) <b>RIPERTURA DEL RECLAMO E SISTEMA DI RISOLUZIONE<br/>STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE</b>                       | pag. | 12 |
| 14) <b>FORMAZIONE PERSONALE ADDETTO ALLA GESTIONE DEI RECLAMI</b>   | pag. | 12 |

## PROCEDURA PER LA GESTIONE DEI RECLAMI

### 1) PREMESSA

In materia di gestione dei reclami da parte delle imprese di assicurazione e degli intermediari di assicurazione, in data 03 maggio 2016 IVASS ha emanato il Provvedimento 46/2016 <sup>1</sup>, (*di seguito* “Provvedimento”) che ha recepito le disposizioni e i principi contenuti nelle Linee Guida emanate dalla European Insurance and Occupational Pensions Authority (EIOPA), integrando il Regolamento ISVAP 24/2008 (*di seguito* “Regolamento”) in materia di gestione dei reclami.

Le nuove disposizioni estendono gli obblighi di gestione dei reclami – già operanti per le imprese assicurative – anche agli intermediari assicurativi. Esse stabiliscono, fra l’altro, che gli intermediari iscritti alla sezione B del Registro (broker) gestiscano i reclami di loro pertinenza, inclusi quelli relativi a dipendenti e collaboratori, fornendo diretto riscontro agli interessati; viceversa, per i reclami relativi ai comportamenti degli agenti o dei produttori, dispongono che siano le compagnie a provvedervi con la collaborazione degli intermediari coinvolti.

La gestione dei reclami rappresenta un’importante occasione di interlocuzione con la clientela, pertanto LIMESTREET SRL fornisce, entro i termini normativamente stabiliti, riscontri il più possibile chiari e volti ad attenuare – se non eliminare – i profili di insoddisfazione che hanno condotto alla presentazione del reclamo.

La Società, inoltre, al fine di rendere più agevole l’eventuale invio di reclami da parte dei propri clienti, riporta nel proprio sito internet e nei propri locali tutte le informazioni concernenti la presente procedura. Essa comunica inoltre, in forma scritta, tali informazioni a tutti i reclamanti che non abbiano già ricevuto un allegato 7B debitamente integrato <sup>2</sup> ai sensi di quanto disposto dal Provvedimento.

### 2) AMBITO DI APPLICAZIONE

Il presente documento recepisce le suddette indicazioni normative dell’IVASS e descrive le procedure e le modalità operative previste dal broker LIMESTREET SRL per un’efficace gestione dei reclami ricevuti relativi a comportamenti propri, dei propri dipendenti e dei propri collaboratori.

Il documento si pone come regola aziendale per la gestione dei reclami provenienti dalla clientela e si propone di garantirne la corretta e tempestiva definizione tenuto conto di eventuali conflitti di interesse con il reclamante ispirandosi al principio dell’equo trattamento di contraenti, assicurati, beneficiari e danneggiati.

Ai fini della presente procedura sono escluse le contestazioni relative:

- ✓ al trattamento dei dati personali di cui al D.lgs. n. 196/033 e successive modifiche;
- ✓ alle richieste di cui all’Art. 7 del citato decreto che seguono la procedura prevista dalla normativa sulla Privacy.

### 3) OBIETTIVI

LIMESTREET SRL 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 quando 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.

La presente procedura di gestione dei reclami dovrà essere aggiornata annualmente.

---

<sup>1</sup> 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. Modificato e integrato dal Provvedimento IVASS n. 30 del 24 marzo 2015 e dal Provvedimento IVASS n. 46 del 3 maggio 2016. Pubblicato in G.U. n. 125 in data 30/5/2016 e applicabile agli intermediari assicurativi a partire dal 26/11/2016.

<sup>2</sup> Si tratta di tutti soggetti diversi dai contraenti delle polizze, nonché i contraenti di polizze antecedenti alla data di entrata in vigore del Regolamento.

<sup>3</sup> Codice Privacy

#### 4) PRINCIPI GENERALI E DEFINIZIONI

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

##### Principi Generali

###### ✓ TRACCIABILITÀ

I reclami ricevuti devono essere sempre registrati nell'archivio informatico (o cartaceo).

###### ✓ TEMPESTIVITÀ

Il Broker garantisce il rispetto dei termini massimi di risposta fissati in 45 giorni dalla ricezione del reclamo; in caso di ricezione di reclami di competenza dell'impresa di assicurazione il Broker garantisce la tempestiva trasmissione all'impresa, dandone contestuale notizia al reclamante.

###### ✓ TRASPARENZA

Devono essere sempre rese note al cliente le modalità con cui presentare reclamo ed 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 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 di interessare l'Autorità giudiziaria, di rivolgersi all'IVASS od ai sistemi alternativi per la soluzione delle controversie previste a livello normativo o convenzionale, specificandone le 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 dei dipendenti, addetti, collaboratori e del personale preposto all'attività, curando la formazione di quest'ultimo in maniera adeguata in relazione ai compiti attribuiti.

###### ✓ GRATUITÀ

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

##### Definizioni<sup>4</sup>

###### ✓ 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 intermediativo, 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 e D del registro, svolgono l'attività di intermediazione assicurativa e riassicurativa all'interno o, se iscritti nella sezione E del registro, anche fuori dai locali dell'intermediario per il quale operano.

###### ✓ 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 2, lettera a), del Regolamento ISVAP n. 5 del 16 ottobre 2006, 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"

<sup>4</sup> Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008, Articolo 2.

Le persone fisiche o le società iscritte nel registro unico elettronico degli intermediari assicurativi di cui all'articolo 109 del decreto legislativo 7 settembre 2005, n. 209.

✓ **INTERMEDIARIO COLLABORATORE**

Intermediario che collabora con l'*intermediario competente* ai sensi dell'articolo 22 del DL 18 ottobre 2012, n. 179.

✓ **INTERMEDIARIO COMPETENTE**

L'intermediario che ha il rapporto diretto con l'impresa di assicurazione, presso la quale colloca direttamente il rischio.

✓ **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 registro RUI.

✓ **PROVVEDIMENTO**

Provvedimento IVASS n. 46/2016, che ha recepito le disposizioni ed i principi contenuti nelle linee guida EIOPA, integrando il regolamento ISVAP n. 24/2008 in materia di gestione dei reclami.

✓ **RECLAMO**

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, ad esempio il contraente, l'assicurato, il beneficiario e il danneggiato.

✓ **REGISTRO (RUI)**

Il registro unico elettronico degli intermediari assicurativi e riassicurativi, di cui all'articolo 109 del Decreto Legislativo 7 settembre 2005, n. 209.

✓ **REGISTRO DEI 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.

Istituito ai sensi del comma 4 dell'articolo 10 *quater* in cui sono annotati, al momento della ricezione, i dati di cui all'Allegato 1 al Regolamento ISVAP 24/2008, integrati con quelli relativi all'eventuale trasmissione all'impresa assicurativa, qualora il reclamo ricevuto non rientri nella competenza dell'intermediario.

## 5) ENTI DI RIFERIMENTO

IVASS – Istituto per la Vigilanza delle Assicurazioni.

## 6) NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008, così come modificato ed integrato dal Provvedimento IVASS n. 30 del 24 marzo 2015 e dal Provvedimento IVASS n. 46 del 3 maggio 2016.

## 7) INFORMATIVA ALLA CLIENTELA

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

- ✓ nella dichiarazione conforme al modello 7B allegato al Regolamento ISVAP n. 5 del 16 ottobre 2006;
- ✓ nei locali dove è svolta l'attività di intermediazione;
- ✓ nel sito internet **www.limestreet.it**.

Nello specifico tali informazioni contengono:

- ✓ le indicazioni concernenti la gestione dei reclami, inclusa la modalità di presentazione degli stessi, e della tempistica di risposta, prevista in 45 giorni massimo;
- ✓ l'indicazione della funzione per la gestione dei reclami incaricata all'esame, ed i relativi recapiti;
- ✓ le indicazioni sulle modalità di presentazione all'IVASS e la possibilità per il reclamante, in caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo, di rivolgersi all'Autorità giudiziaria ed ai sistemi alternativi di risoluzione delle controversie previsto a livello normativo, specificandone le modalità.

## 8) FORME DI INOLTRO DEI RECLAMI

I reclami, per poter essere trattati secondo le modalità previste dalla norma ed i tempi dalla stessa dettati, devono essere formulati esclusivamente per iscritto.

I reclami scritti devono essere inviati mediante lettera Raccomandata AR al seguente recapito:

**Limestreet S.r.l. - Ufficio Reclami, Via Mac Mahon 33, 20155 Milano**

In alternativa possono essere inviati tramite mail a:

**[limestreet@pec.it](mailto:limestreet@pec.it)  
[ufficioreclami@limestreet.it](mailto:ufficioreclami@limestreet.it)**

Per la formulazione dei reclami può essere utilizzato il Modulo di Reclamo standard messo a disposizione da LIMESTREET SRL, che può essere scaricato dal sito web **[www.limestreet.it](http://www.limestreet.it)** o essere richiesto direttamente presso la sede del Broker.

I reclami irrituali, cioè presentati con modalità diverse da quelle sopra descritte, sono comunque considerati validi purché formulati per iscritto e contengano:

- ✓ gli estremi del ricorrente
- ✓ data e luogo di presentazione del reclamo
- ✓ l'oggetto del reclamo
- ✓ i motivi del reclamo

Nel caso di consegna diretta presso la sede di Limestreet S.r.l., la persona incaricata dal Broker alla ricezione del reclamo farà compilare e controfirmare al reclamante il Modulo di Reclamo standard, apponendo su questo la data di ricezione.

## 9) RECLAMI RELATIVI A COMPORTAMENTI DEGLI INTERMEDIARI COLLABORATORI ISCRITTI NELLA SEZIONE E DEL RUI <sup>5</sup>

In caso di ricezione di reclami scritti relativi ai comportamenti degli intermediari iscritti alla sezione E del RUI che collaborano con LIMESTREET SRL, l'informativa al reclamante potrà essere fornita direttamente dal Broker intermediario principale.

6

## 10) RECLAMI RELATIVI A COMPORTAMENTI DEGLI INTERMEDIARI COLLABORATORI ISCRITTI NELLE SEZIONI A E B DEL RUI <sup>6</sup>

In caso di ricezione di reclami scritti relativi ai comportamenti degli intermediari collaboratori iscritti alla sezione A e B del RUI, con i quali esista contratto di libera collaborazione nello svolgimento dell'attività assicurativa ai sensi dell'articolo 22 del Decreto Legge 18 ottobre 2012 n. 179, LIMESTREET SRL :

- ✓ 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;
- ✓ 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'articolo 10 undecies;
  - ii) fornire all'IVASS i dati relativi ai reclami ricevuti ai sensi dell'articolo 10 duodecies, comma 1;
  - iii) consentire all'intermediario collaboratore di riportare i dati relativi ai reclami nel prospetto statistico di cui all'allegato 4 alla fine di ciascun anno solare

## 11) UFFICIO RECLAMI LIMESTREET SRL

Al fine di raggiungere gli obiettivi del presente Provvedimento, LIMESTREET SRL si è dotata del presente documento e ha costituito al proprio interno una specifica funzione aziendale, l'Ufficio Reclami (*di seguito* "Ufficio"), alla quale ha demandato la gestione dei reclami. Al fine di garantirne l'imparzialità di giudizio l'Ufficio risponde direttamente al Responsabile interno della funzione per la gestione dei reclami (*di seguito* "Responsabile") la Sig.ra MARCHESI Diana, incaricata in data 02 marzo 2020 quale consulente esterno ai sensi dell'Art 10 octies del Provvedimento.

Il Responsabile risponde per la sua funzione direttamente al legale rappresentante della Società.

<sup>5</sup> Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008, Articolo 10 septies.

<sup>6</sup> Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008, Articolo 10 quaterdecies.

Il Responsabile, inoltre:

- ✓ analizza i dati dei singoli reclami trattati,<sup>7</sup>
- ✓ provvede alla tenuta del Registro dei Reclami,
- ✓ gestisce l'intera istruttoria del Reclamo,
- ✓ predispone la risposta da inviare al reclamante,
- ✓ alla fine di ogni anno solare riporta i dati relativi ai reclami trattati nel "Prospetto Annuale"<sup>8</sup>
- ✓ su richiesta dell'IVASS fornisce all'Autorità:<sup>9</sup>
  - 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'articolo undecies;
  - c. l'ultimo prospetto statistico disponibile redatto ai sensi del presente Regolamento.
- ✓ prevedere il piano di formazione costante e adeguata rivolto a rendere gli addetti alla gestione dei reclami edotti allo svolgimento dell'attività prevista nel presente documento.

**FIGURA 1 : Organigramma dell'Ufficio Reclami**



Il Responsabile provvede ad informare dettagliatamente ogni dipendente e/o collaboratore interno di LIMESTREET SRL della seguente procedura di gestione operativa dei Reclami.

7

## 12) GESTIONE OPERATIVA DEI RECLAMI : DESCRIZIONE DELLE FASI

La gestione dei reclami è articolata nelle seguenti cinque fasi:

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

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

### 1. Ricezione del Reclamo

Nel caso di reclamo scritto presentato personalmente dal reclamante presso la sede di LIMESTREET SRL, l'addetto di sede dovrà provvedere senza ritardo a:

- ✓ far compilare il Modulo di Reclamo, assicurandosi che il reclamante apponga sul modulo la data e la firma,
- ✓ registrare su tutta la documentazione il timbro di ricezione da parte ufficio reclami e la data,
- ✓ scansare in formato PDF i documenti contenuti, compresi il Modulo di Reclamo e la busta,
- ✓ inviare il documento in PDF all'indirizzo mail [ufficio.reclami@limestreet.it](mailto:ufficio.reclami@limestreet.it) inserendo nell'oggetto la dicitura **RECLAMO – MITTENTE** (indicare il mittente presente nella busta) – **DATA** (indicare la data di ricezione apposta sulla documentazione),
- ✓ inserire il modulo di reclamo e la documentazione ricevuta nella specifica cartellina e successivamente inoltrarlo all'Ufficio Reclami

<sup>7</sup> Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008, Articolo 10 undecies.

<sup>8</sup> Allegato 4 del Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008

<sup>9</sup> Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008, Articolo 10 duodecies.

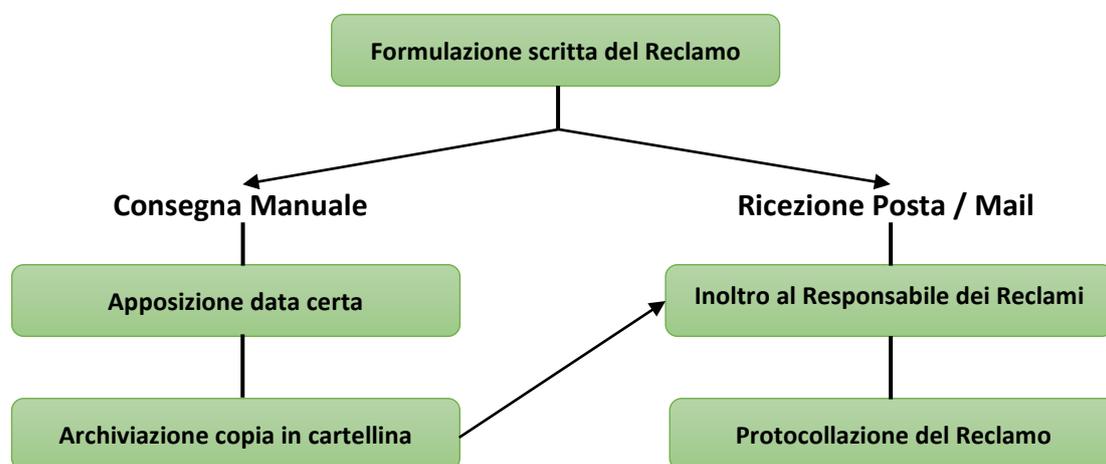
In ogni caso, ai fini della determinazione della data di ricezione, valgono i seguenti criteri :

- 1) per i reclami pervenuti tramite posta alla sede di LIMESTREET SRL :
  - ✓ Raccomandata 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
- 2) per i reclami pervenuti tramite PEC :
  - ✓ Data di ingresso della missiva sulla casella **limestreet@pec.it**
- 3) per i reclami pervenuti tramite e-mail :
  - ✓ Data di ricezione della e-mail nella casella **ufficioreclami@limestreet.it**

Anche per i reclami pervenuti tramite posta o via mail si procede all'archiviazione nella specifica cartellina per l'Ufficio Reclami.

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 ricezione del reclamo) è necessario che tutti i reclami pervenuti a LIMESTREET SRL attraverso canali diversi da quelli sopra indicati siano inviati tempestivamente alla mail reclami **ufficioreclami@limestreet.it**, in modo da permettere l'immediata attivazione della procedura di gestione del reclamo.

**Figura 2 : Ricezione del Reclamo**



## **2. Registrazione nel Registro dei Reclami**

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 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.

Il Broker, nella persona del Responsabile della funzione, deve provvedere alla gestione del Registro Reclami, tenuto in formato elettronico/cartaceo, in cui devono essere annotati :

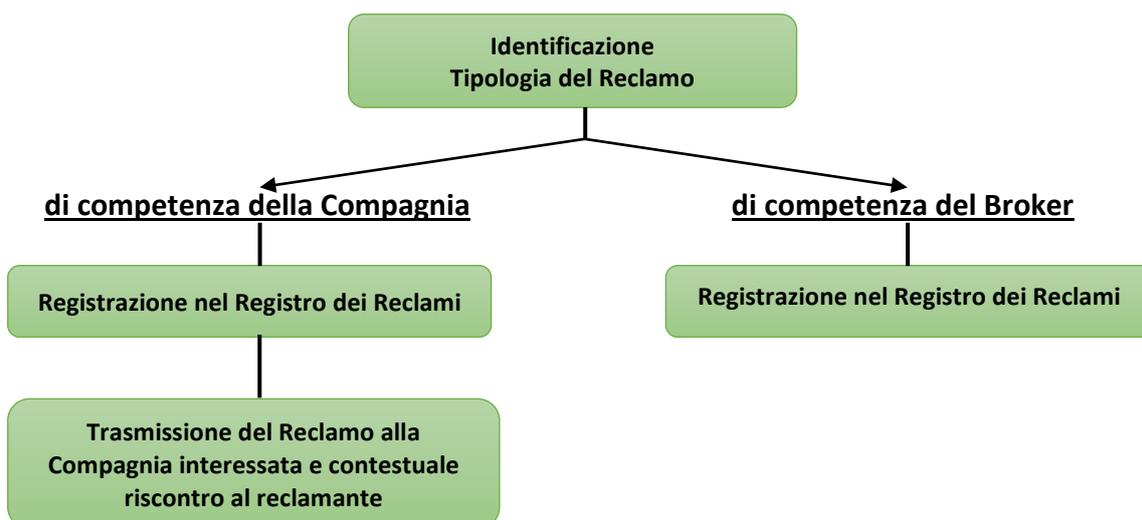
### **1) I DATI GENERALI DEL RECLAMO**

- a. Codice progressivo per anno
- b. Anno di riferimento
- c. Data di ricezione
- d. Modalità di ricezione
- e. Valore economico della controversia
- f. Esito finale del reclamo (accolto / accolto parzialmente / rigettato)
- g. Motivazioni dell'accoglimento, totale o parziale / del rigetto
- 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 stessa
- k. Eventuale riapertura della controversia in altre sedi.

- 2) DESTINATARIO DEL RECLAMO
  - a. Comportamenti propri del Broker
  - b. Comportamenti dei dipendenti del Broker
  - c. Comportamenti dei collaboratori del Broker
  - d. Contestazioni che non sono competenza del Broker
- 3) OGGETTO DEL RECLAMO E MOTIVAZIONI
  - a. Contestazioni sull'informativa precontrattuale e contrattuale
  - b. Contestazioni per mancata od inesatta esecuzione
  - c. Contestazioni 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. Associazione consumatori / portatori di interessi collettivi
  - e. Altro soggetto
- 6) CLASSIFICAZIONE DI EVENTUALI DATI CORRETTIVI
  - a. Intervento formativo
  - b. Intervento organizzativo
  - c. Risarcimento
  - d. Altro

Qualora il Broker ricevesse reclami relativi a comportamenti tenuti da compagnie assicurative, il Responsabile deve trasmettere senza ritardo all'impresa interessata i reclami eventualmente ricevuti, dandone contestualmente notizia al reclamante.

**Figura 3 : Registrazione dei Reclami**



### 3. Istruttoria

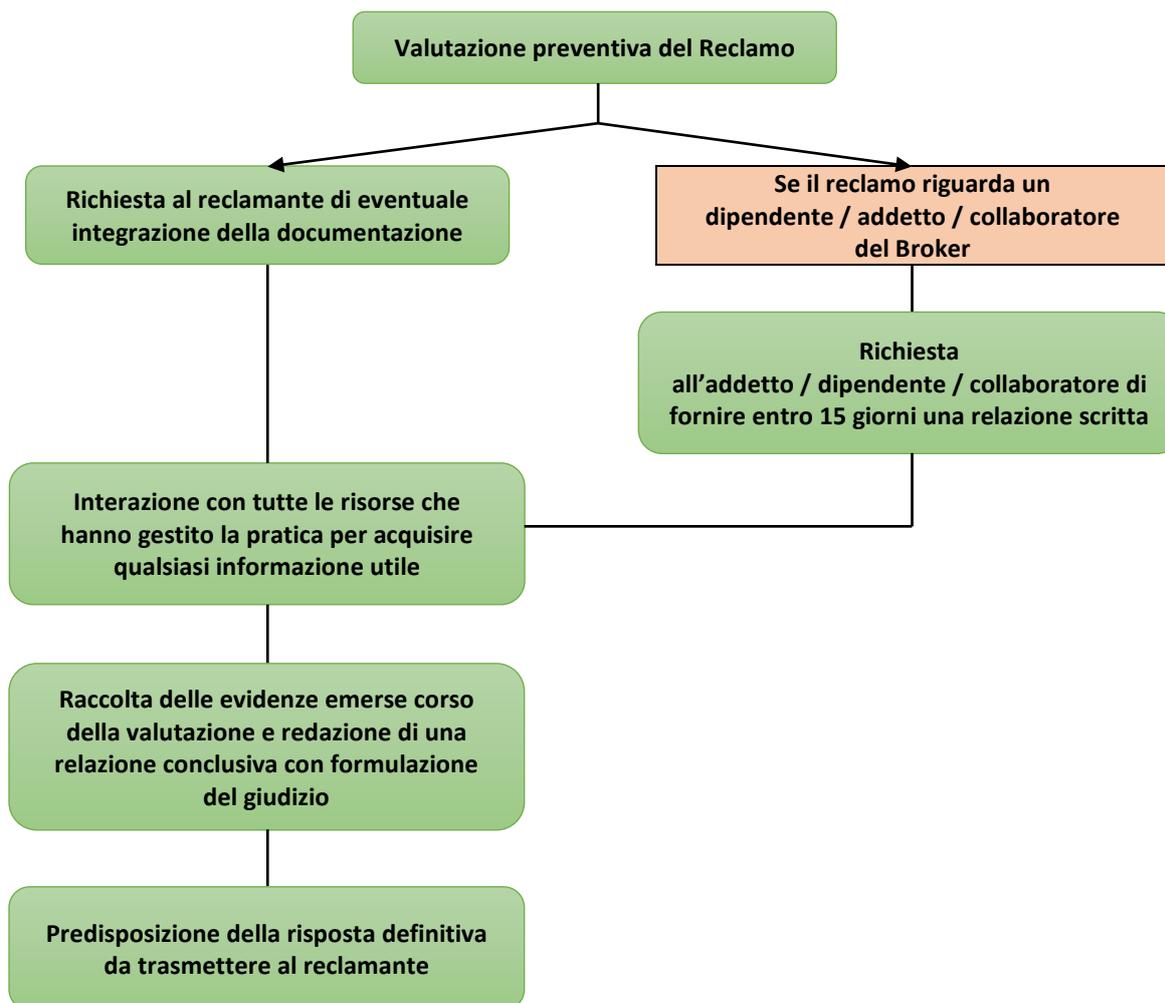
Il Responsabile dei Reclami deve compiere, nella trattazione degli stessi, una prima valutazione sulla base della documentazione ricevuta.

Al fine di verificare l'accaduto e per un esame più approfondito della doglianza, il Responsabile può

- a. contattare telefonicamente il mittente / reclamante per approfondire le motivazioni del reclamo

- b. richiedere formalmente al mittente / reclamante l'eventuale integrazione della documentazione ricevuta (qualora tale documentazione fosse incompleta o insufficiente)
  - c. informare l'addetto / dipendente / collaboratore interessato dal reclamo, in quanto relativo ad un suo comportamento, invitandolo a fornire entro 15 giorni una relazione sui fatti a lui contestati dal reclamante, nonché la documentazione pertinente ed ogni altra informazione utile per la gestione del reclamo, ed infine esprimere la propria posizione rispetto alla questione oggetto del reclamo stessa
  - d. interagire con tutte le risorse che hanno gestito la pratica per acquisire qualsiasi informazione utile all'istruttoria
- Dopo aver espletato quanto sopra, il Responsabile :
- e. analizza la documentazione ricevuta e tutte le informazioni raccolte
  - f. analizza le modalità con le quali si è manifestata la controversia e le cause che l'hanno generata
  - g. valuta le questioni di merito (legali, amministrative, comportamentali ecc.) per predisporre le iniziative necessarie a rispondere al reclamante
  - h. qualora la fattispecie presenti caratteristiche particolari, può richiedere parere scritto specialistico.
- Il Responsabile, analizzata tutta la documentazione raccolta nella fase istruttoria, produce una relazione conclusiva nella quale :
- i. esprime il proprio giudizio sul reclamo dichiarandone la fondatezza o infondatezza
  - j. 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 rappresentate di LIMESTREET SRL, il quale, ove fosse necessario, provvederà ad impartire istruzioni per adempiere alle decisioni assunte
  - k. indica l'esito finale del reclamo (accolto / non accolto / parzialmente accolto)
  - l. predisporre la risposta definitiva da trasmettere al reclamante.

**Figura 4 : Istruttoria dei Reclami**



#### 4. Risoluzione del Reclamo

Terminata l'istruttoria il Responsabile 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 / 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.

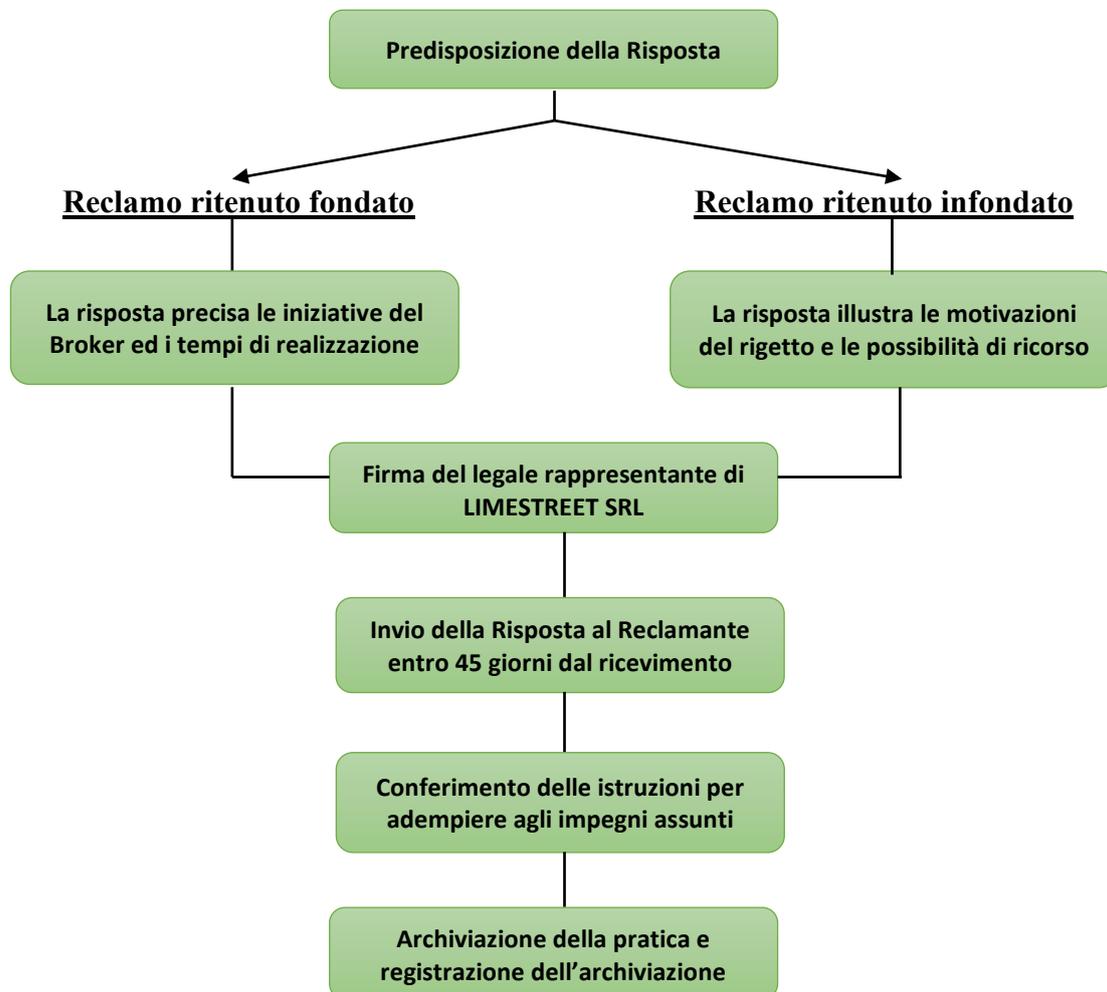
La risposta conclusiva viene preventivamente trasmessa al legale rappresentate legale di LIMESTREET SRL per la ratifica e la sottoscrizione.

La risposta ratificata viene inviata al reclamante nelle modalità prescelte dallo stesso, modalità comunque 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 dei Reclami.

**Figura 5 : Risoluzione del Reclamo e Risposta al Reclamante**



#### 5. Archiviazione del Reclamo

L'archiviazione di tutta la documentazione attinente ai reclami avviene, nei termini di legge, in formato elettronico e in formato cartaceo.

Nel primo caso i documenti sono archiviati in apposite cartelle della sede aziendale.

Nel secondo caso, i documenti sono fascicolati in appositi dossier archiviati presso l'Ufficio, che, qualora ne ravvisi la necessità, provvede ad inviarli presso un archivio remoto, gestito da un outsourcer specializzato, secondo l'apposita procedura cui si rimanda.

Alla fine di ciascun anno solare (a partire dalla fine dell'anno 2017) il Responsabile riporta i dati relativi ai reclami trattati nel "Prospetto Annuale" di cui all'allegato 4<sup>10</sup> del Regolamento.

### 13) RIPERTURA DEL RECLAMO E SISTEMA DI RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

Il reclamante, in caso di :

- ✓ mancata risposta al reclamo,
- ✓ risposta tardiva rispetto al limite di 45 giorni dal ricevimento del reclamo da parte del broker,
- ✓ mancato o parziale accoglimento del reclamo da parte del broker,
- ✓ insoddisfazione per la gestione del reclamo, per le informazioni e/o le risposte ricevute dal broker

potrà, a suo giudizio, prima di interessare l'Autorità Giudiziaria

#### 1. inoltrare reclamo scritto all'IVASS :

il reclamante può scaricare il Modulo di Reclamo dal sito [www.ivass.it](http://www.ivass.it) compilarlo ed inoltrarlo :

- per posta : **IVASS / Servizio Tutela del Consumatore – via del Quirinale 21 – 00187 ROMA**
- via fax **0642133206** (numero riportato sul Modulo di Reclamo)
- tramite PEC **tutela.consumatore@pec.ivass.it**

Il Broker ricevuta la comunicazione da parte dell'IVASS dell'avvio del procedimento deve predisporre e trasmettere all'IVASS, nei termini indicati da quest'ultima, una relazione dettagliata volta a fornire in modo completo e tempestivo chiarimenti del caso.

#### 2. rivolgersi ai sistemi alternativi per la risoluzione delle controversie previsti a livello normativo o convenzionale

- ✓ Sistemi alternativi per la risoluzione delle controversie previsti a livello normativo :
  - la negoziazione assistita, introdotta con la Legge n. 162/2014 in vigore dal 9.2.2015,
  - la mediazione che è obbligatoria negli ambiti individuati dalla Legge n. 98/2013 in vigore dal 20.9.2013.
- ✓ Sistemi convenzionali di risoluzione delle controversie :
  - la perizia contrattuale;
  - l'arbitrato;
  - la conciliazione paritetica per i sinistri RCA per alcune tipologie di contenzioso RCA previste dall'Accordo ANIA del 2001 con le Associazioni dei Consumatori.

12

Il Broker deve informare il cliente/reclamante delle suddette 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.

### 14) FORMAZIONE PERSONALE ADDETTO ALLA GESTIONE DEI RECLAMI

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

<sup>10</sup> Il prospetto statistico di cui all'allegato 4 al Regolamento n. 24/2008 si compone di tre parti:

- i) gestione dei reclami ricevuti,
- ii) gestione dei reclami ramo R.C. Auto/Natanti,
- iii) classificazione dei reclami trattabili per tipologia proponente/reclamante ed area geografica.