

 SCEGLI NOI

**GESTIONE RECLAMI**

## Revisioni

Rev.	Ultima modifica	Redatto da	Pubblicato da
Rev. 1.0	30/04/2019	X Consulting	X Consulting
Rev. 2.0	17/07/2019	X Consulting	X Consulting
Rev. 3.0	24/07/2019	X Consulting	X Consulting
Rev. 4.0	19/04/2021	X Consulting	X Consulting
Rev. 4.1	14/02/2025	Scegli Noi s.r.l.	Scegli Noi s.r.l.

# Indice

## **1. PREMESSA**

## **2. PRINCIPI GENERALI E DEFINIZIONI**

## **3. INFORMATIVA ALLA CLIENTELA**

## **4. LINEE GUIDA**

## **5. DESTINATARI E RESPONSABILITA'**

## **6. MODALITA' OPERATIVE**

### **6.1. RICEZIONE DEI RECLAMI- TERMINI/MODALITA' DI EVASIONE**

### **6.2. REGISTRAZIONE NEL REGISTRO RECLAMI**

### **6.3. ISTRUTTORIA DEL RECLAMO**

### **6.4. RISPOSTA AL RECLAMO**

## 1. PREMESSA

Il presente documento riguardante la “Procedura di gestione dei reclami” (di seguito anche “Procedura”) è stato predisposto in base a quanto previsto dal Regolamento ISVAP n. 24/2008, così come modificato e integrato dai provvedimenti IVASS n. 30/2015, n. 46/2016, n.61-63/2017, n.76/2018, n. 97/2020 e dalle Guidelines on complaints handling by Insurance Undertaking e dalle Guidelines on complaints handling by Insurance Intermediaries emanate dall’EIOPA.

L’obiettivo della procedura è quello di disciplinare le modalità operative che Scegli Noi Srl adotta per un’efficace gestione dei reclami, relativi a comportamenti propri e dei propri dipendenti/collaboratori.

Le autorità rilevano l’importanza della corretta gestione delle relazioni intercorrenti tra gli intermediari e i clienti, e la responsabilizzazione degli intermediari di cui si avvalgono (iscritti alla sezione A, B e D) per l’attività svolta. L’intento dell’autorità è volto a creare un processo di auto-correzione e reciproca informazione con esiti positivi sul funzionamento del mercato.

Questi principi, sanciscono l'estrema rilevanza della centralità dell’Utente e di conseguenza la necessità di comprendere tutte le sue esigenze, presenti e future, soddisfacendo le sue richieste e, quando possibile, superare le sue attese.

Per garantire il miglioramento continuo del grado di soddisfazione dell’Utenza occorre quindi ascoltare con la massima attenzione, quanto ci viene comunicato fornendo risposte puntuali, dirette e tempestive.

In tale ambito il reclamo rappresenta uno dei più importanti segnali per la realizzazione di azioni volte al miglioramento costante della qualità dei servizi erogati, e uno strumento per instaurare un dialogo fiduciario e proficuo con gli Utenti.

Un approccio proattivo in sede di gestione dei reclami può ottimizzare il miglioramento continuo dei processi, delle performance e dei risultati.

## 2. PRINCIPI GENERALI E DEFINIZIONI

Le Imprese proponenti e gli Intermediari sono tenuti ad adeguarsi alle disposizioni in materia di gestione dei reclami. Di seguito sono individuati i principi generali cui la procedura si ispira:

- **Tracciabilità:** I reclami ricevuti sono registrati all'interno dell'apposito Registro contenuto nella sezione "Registro eventi" del portale ICS;
- **Tempestività:** Scegli Noi Srl garantisce il rispetto dei termini massimi di risposta fissati a livello normativo in 45 giorni dalla ricezione del reclamo. Inoltre, Scegli Noi Srl garantisce la tempestiva trasmissione del reclamo all'Impresa, se di competenza di quest'ultima;
- **Trasparenza:** Le modalità di inoltro dei reclami sono comunicate in forma chiara al cliente e viene 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 di competenza di Scegli Noi Srl, quest'ultimo fornisce al reclamante una chiara spiegazione della propria posizione e lo informa circa la possibilità di rivolgersi all'IVASS o alla Consob (secondo quanto indicato nei DIP aggiuntivi) o a sistemi alternativi per la risoluzione delle controversie previsti a livello normativo o convenzionale (specificandone la modalità), prima di interessare l'Autorità giudiziaria;
- **Correttezza:** Nella gestione del reclamo la condotta di Scegli Noi Srl è improntata alla massima correttezza nei confronti del reclamante;
- **Conoscenza:** Scegli Noi Srl assicura la conoscenza in materia di gestione dei reclami da parte di dipendenti/addetti/collaboratori e del personale preposto all'attività, mediante la formazione impartita in relazione alle mansioni svolte;
- **Gratuità:** Scegli Noi Srl garantisce la gratuità dell'interazione con il personale preposto per la gestione dei reclami.

Inoltre, di seguito sono riportate, per completezza e per favorire una migliore comprensione delle attività da svolgere, alcune delle definizioni previste dall'art. 2 del Regolamento ISVAP n. 24 del 19 Maggio 2008:

- **“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”:** un 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;
- **“agenti”:** gli intermediari che agiscono in nome o per conto di una o più imprese di assicurazione o di riassicurazione, iscritti nella sezione A del registro;
- **“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”.

### **3. INFORMATIVA ALLA CLIENTELA**

Le informazioni utili per la presentazione dei reclami, le tempistiche di risposta e 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;
- Nei locali dove è svolta l'attività di intermediazione;
- Sul sito internet dell'intermediario <https://agenzie.axa.it/MORTARA1427>.

## 4. LINEE GUIDA

Il seguente documento mira ad assicurare un'adeguata e corretta gestione dei reclami e del rispetto delle direttive impartite:

- dall'Autorità di Vigilanza,
- dalle Imprese di Assicurazioni,
- dall'Intermediario.

Con particolare riferimento alla gestione dei reclami relativi ai comportamenti degli Intermediari, dei loro dipendenti e collaboratori, l'art. 10 ter del Provvedimento IVASS n. 46 del 2016, individua quale attore competente le imprese preponenti, che si avvalgono dell'archivio informatico già utilizzato per la registrazione dei reclami verso le imprese medesime.

La scelta operata da IVASS di convogliare l'adempimento sull'impresa preponente è ascrivibile alla necessità di tutelare il consumatore, garantendogli una trattazione rapida ed esaustiva del reclamo.

D'altro canto, è limitato l'impatto in termini di oneri gestionali a carico dell'Intermediario interessato, che può comunque partecipare alla fase istruttoria indicando la propria posizione in merito alla specifica doglianza; è garantito, infatti, il contraddittorio tra impresa preponente ed Intermediario al quale viene concesso un **termine di 15 giorni per fornire chiarimenti e documentazione in merito alla trattazione del reclamo.**

Pare importante specificare inoltre che, sono da intendersi di pertinenza dell'intermediario i reclami:

1. riguardanti l'osservanza delle regole di comportamento previste dall'art. 183 del CAP ("Codice delle Assicurazioni Private");
2. aventi ad oggetto i comportamenti dei propri dipendenti e collaboratori, come puntualmente disciplinati dal Regolamento IVASS n. 40 del 02 agosto 2018.

Naturalmente il primo e più importante obiettivo da raggiungere è quello di prevenire, per quanto possibile, la formazione di reclami, e di poter dimostrare, all'occorrenza, la correttezza e la regolarità dell'operato della Scegli Noi Srl. A tale scopo si richiama allo scrupoloso rispetto della normativa interna ed esterna, con particolare riferimento all'adeguata informativa, e in generale operando con la massima trasparenza nei confronti della Clientela.

## 5. DESTINATARI E RESPONSABILITA'

Vengono individuati quali destinatari della presente procedura:

- I collaboratori di Agenzia, interni ed esterni, che hanno la responsabilità di attenersi alle disposizioni riportate nella presente procedura.
- , in qualità di Responsabile dei Reclami, ha inoltre la responsabilità di verificare che quanto disposto venga attuato.
- Il Legale Rappresentante ha facoltà, per giustificati motivi, di autorizzare in forma scritta deroghe a quanto previsto dalla procedura, nel rispetto delle disposizioni impartite dall'IVASS e dalle Compagnie di Assicurazione.



## 6. MODALITA' OPERATIVE

“Reclamo” vedasi definizione riportata al suesposto paragrafo “Principi generali e definizioni”.

Qualora il reclamo venga esposto verbalmente, il dipendente o il collaboratore si faranno parte attiva per riepilogare via mail alla casella di posta [info@sceglinoi.it](mailto:info@sceglinoi.it) i termini e i contenuti dello stesso, al fine di consentire al Responsabile Reclami di assicurare al reclamante la dovuta attenzione.

### 6.1. RICEZIONE DEI RECLAMI- TERMINI/MODALITA' DI EVASIONE

In generale, in qualunque forma sia presentato, il reclamo deve essere senza indugio inoltrato all'indirizzo mail [info@sceglinoi.it](mailto:info@sceglinoi.it) per essere gestito secondo l'iter previsto nella presente procedura e nel rispetto di eventuali Procedure sulla gestione dei reclami ricevute dalla/e Compagnia/e di Assicurazione.

I reclami possono pervenire con le seguenti modalità:

- ***Reclami ricevuti dagli Intermediari, dai loro dipendenti o collaboratori, relativi al loro comportamento***

Gli Intermediari trasmettono ogni documento classificabile come “reclamo” (vedasi definizione) al Servizio Reclami della Compagnia, coinvolta nel reclamo, tassativamente **entro la giornata successiva al suo ricevimento a mezzo e-mail**, allegando la scansione dell'eventuale documentazione cartacea ricevuta.

Il Responsabile dei Reclami comunica contestualmente al reclamante di aver provveduto a trasmettere il reclamo all'Impresa.

Nella trasmissione del reclamo all'Impresa viene data evidenza della data di ricezione del reclamo da parte dell'Intermediario.

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.

- ***Reclami ricevuti dall'Impresa sul comportamento degli intermediari, dei loro dipendenti o collaboratori***

I reclami ricevuti dall'Impresa relativi al comportamento degli Intermediari, dei loro dipendenti o collaboratori sono trasmessi all'indirizzo di posta elettronica dedicato .

L'intermediario, i dipendenti o i suoi collaboratori, sono tenuti a fornire la documentazione pertinente ed ogni altra informazione utile per la gestione del reclamo.

**Il Responsabile Reclami, entro 15 giorni** dal ricevimento delle richieste istruttorie pervenute dall'Impresa **deve inviare risposta a mezzo e-mail dedicata.**

Il riscontro deve contenere le informazioni utili per la gestione del reclamo, l'eventuale documentazione pertinente alla trattazione, la posizione dell'intermediario rispetto alla questione oggetto del reclamo ovvero quella del suo collaboratore o dipendente sempre però riportata dall'intermediario.

## 6.2. REGISTRAZIONE NEL REGISTRO RECLAMI

Il Registro Reclami viene gestito e tenuto in formato elettronico nell'apposita sezione del portale ICS a cura del in qualità di Responsabile dei reclami. Il Registro Reclami è uno strumento idoneo a raccogliere i dati essenziali del reclamo e ad espletare gli obblighi di informativa interna dell'intermediario ed esterna nei confronti dell'IVASS. Ai sensi del Regolamento ISVAP n. 24/2008 e successive modifiche ed integrazioni, qualora Scegli Noi Srl ricevesse reclami di competenza delle Compagnie assicurative, l'intermediario trasmette 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 che ha il rapporto diretto con l'impresa.

All'interno del Registro vengono riportati:

1. i dati generali del reclamo;
2. il destinatario del reclamo;
3. l'oggetto del reclamo e motivazioni;
4. i dati del soggetto reclamante;
5. i dati del soggetto proponente;
6. l'esito del reclamo.

## 6.3. ISTRUTTORIA DEL RECLAMO

A prescindere dalla modalità con cui è pervenuto il reclamo, il referente interno (= Responsabile Reclami), che ha la responsabilità della gestione, procede all'analisi del reclamo nel rispetto dei termini sopra indicati e alla richiesta ai dipendenti e/o collaboratori, se necessario, dei documenti e delle informazioni a supporto.

I collaboratori devono prestare, ove occorra, la propria piena disponibilità al referente addetto ai reclami, fornendo pareri specifici e più in generale la propria consulenza, ovvero tutte le informazioni e la documentazione (eventualmente corredate di apposita relazione) necessaria alla ricostruzione dei fatti che hanno dato origine al reclamo entro il termine di 5 giorni per consentire al Legale Rappresentante di inviare il riscontro alla Compagnia nei termini fissati dalla stessa.

L'intermediario (per il tramite del Responsabile Reclami), procede all'istruttoria del reclamo con evidenza delle cause comuni ed interviene eventualmente con adeguate misure correttive. L'analisi dovrà valutare se le criticità riscontrate incidono anche su procedure e prodotti diversi da quelli trattati nel reclamo, procedendo all'eliminazione delle eventuali criticità riscontrate.

## 6.4. RISPOSTA AL RECLAMO

Al termine dell'attività di istruttoria del reclamo, il Responsabile Reclami predispone una bozza di riscontro contenente gli eventi accaduti in merito all'oggetto del reclamo che dovrà essere visionata e sottoscritta dal Legale Rappresentante o da persona da lui designata, prima di essere inviata alla Compagnia ovvero al reclamante.

Il riscontro alla Compagnia consisterà nella predisposizione di una relazione contenente le informazioni utili per la

gestione del reclamo e la posizione dell'Intermediario rispetto alla questione oggetto del reclamo stesso, allegando l'eventuale documentazione pertinente a supporto.

La risposta deve essere inviata all'indirizzo di posta elettronica specificatamente indicato da ogni singola Impresa. In caso di reclamo che non coinvolge alcuna Compagnia la procedura sarà la medesima e la risposta dovrà essere sottoscritta da Dulio Francesco, in qualità di Legale Rappresentante della Scegli Noi Srl e inviata al soggetto che ha proposto reclamo (proponente) con la medesima modalità con la quale è stata ricevuta e se possibile anche tramite casella pec.

Il conseguente aggiornamento delle registrazioni nell'apposito Registro dei Reclami, consente di poter compiutamente redigere il prospetto statistico che gli intermediari hanno l'obbligo di compilare, al termine di ciascun anno solare, riportando i dati relativi ai reclami.