



Documento di politica di gestione dei reclami ai sensi dell'art. 10 bis del Regolamento Isvap 24/2008 introdotto con l'art. 5 del Provvedimento Ivass 46/2016.

In ottemperanza alle previsioni contenute nell'art. 5 del Provvedimento Ivass n. 46 /2016 recante modifiche al Regolamento Isvap n. 24/2008, che ha introdotto a carico degli intermediari obblighi specifici in materia di gestione dei reclami, il Broker Gossi & Malfa srl adotta la seguente politica di gestione dei reclami ispirata:

- all'equo trattamento dei contraenti, degli assicurati, dei beneficiari e dei danneggiati,
- alla individuazione e gestione degli eventuali conflitti di interesse;
- alla rapida definizione dei reclami.

1. Ricezione dei reclami.

a) Ogni dipendente o collaboratore che riceva un reclamo in forma scritta deve prontamente trasmetterlo alla sig.ra *Malfa Silvia* dell'Ufficio Relazioni con il Cliente designata quale referente per la gestione dei reclami. Le disposizioni regolamentari individuano come reclamo "una dichiarazione di insoddisfazione in forma scritta relativa a un contratto o a un servizio assicurativo". Ai sensi della normativa regolamentare, non sono considerati reclami le richieste di informazioni o di chiarimenti, le richieste di risarcimento danni o di esecuzione del contratto. Si ritiene che qualunque doglianza in forma scritta debba essere considerata reclamo.

b) Il soggetto designato per la gestione dei reclami deve esaminare il reclamo e verificare:

- l'eventuale esclusiva competenza della compagnia di assicurazione che ha sottoscritto il contratto; in tal caso il soggetto designato trasmette con immediatezza il reclamo alla compagnia dandone contestuale comunicazione al cliente (art. 5 che introduce l'art. 10 quater del Regolamento);
- a quale soggetto sia ascrivibile il comportamento lamentato; l'esistenza di eventuali conflitti di interesse;

c) in caso di ricezione di reclamo relativo al comportamento di altro intermediario con il quale sia intercorso un rapporto di collaborazione ai sensi dell'art. 22 D.L. 179/2012 - definito dal provvedimento "intermediario competente"- il designato alla gestione dei reclami trasmette il reclamo entro 15 giorni dalla ricezione all'intermediario con cui si è svolta la collaborazione fornendo tutte le informazioni e documentazione pertinente (art. 5 che introduce l'art. 10 quaterdecies del Regolamento).

2. Gestione dei reclami.

Accertata la pertinenza del reclamo del cliente, dell'assicurato e/o dell'avente diritto e la competenza in capo al Broker della gestione del reclamo stesso, Gossi & Malfa srl dovrà adottare tutte le misure necessarie a correggere la situazione oggetto del reclamo, mediante misure suggerite dal designato per la gestione dei reclami e condivise dal rappresentante legale.

3. Esito dei reclami.

Il designato alla gestione dei reclami deve fornire riscontro ai clienti o agli aventi interesse entro

45 giorni dal ricevimento dello stesso (art. 5 che introduce l'art. 10 quater del Regolamento) utilizzando un linguaggio semplice e facilmente comprensibile.

In caso di accoglimento parziale del reclamo il designato della gestione dei reclami dovrà informare il reclamante della possibilità di rivolgersi all'Ivass prima di adire l'Autorità giudiziaria.

In caso di collaborazione con altro intermediario, ex art. 22 DL 179/2016, l'esito del reclamo viene comunicato al reclamante dall'"intermediario competente" avendo cura di trasmettere opportuno riscontro anche all'intermediario collaboratore.

4. Registrazione dei reclami.

Ai sensi dell'art. 5 che introduce l'art. 10 quater del Regolamento, il designato della gestione dei reclami deve annotare il reclamo nel **registro reclami**, strutturato in linea con l'Allegato 1 del Regolamento Isvap 24/2008.

Nel caso in cui la gestione del reclamo sia di competenza di altro "intermediario competente" in virtù di una collaborazione ai sensi dell'art. 22 DL 179/2016 l'annotazione nel Registro è effettuata a cura dell'intermediario competente.

Annualmente il designato della gestione dei reclami deve compilare il **prospetto statistico** secondo la struttura di cui all'Allegato 4 del Regolamento 24/2008 che prevede la compilazione di 3 tabelle:

4.1. Tabella generale: numero dei reclami, valore economico, output correlati;

4.2. Tabella reclami rc auto;

4.3. Tabella caratteristiche dei soggetti reclamanti.

La compilazione del prospetto statistico è dovuta anche nel caso in cui l'annotazione nel Registro venga eseguita dall'intermediario competente in virtù della collaborazione ex art. 22 D.L. 179/2016.

5. Analisi periodica dei reclami.

In un'ottica di revisione delle procedure e dell'adozione delle adeguate misure correttive di intervento il designato, con cadenza annuale, esegue un'analisi dei riscontri derivanti dal registro statistico e riferisce al rappresentante legale.

6. Revisione della procedura di gestione reclami.

Il Rappresentante legale sulla base dell'analisi periodica di cui al precedente punto 5 aggiorna le procedure per la gestione dei reclami (art. 5 che introduce l'art. 10 bis del Regolamento).