



CIRCOLARE N. 14/2016
Servizio Clienti

A TUTTE LE AGENZIE
AI RESPONSABILI DI UNITA'
AI RESPONSABILI / ISPETTORI
COMMERCIALI DI ZONA
AI SERVIZI INTERNI

Verona, 01 Dicembre 2016

GESTIONE RECLAMI

PROCESSO DI GESTIONE DEI RECLAMI

In seguito all'entrata in vigore del Provvedimento IVASS n. 46 del 3 maggio 2016, che ha modificato il Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008 e successive modifiche ed integrazioni, relativo alla gestione dei reclami presentati alle imprese ed agli intermediari, si è reso necessario modificare la Procedura gestione dei Reclami e il Modulo 7B, allegati alla presente e di cui viene presentata la versione aggiornata.

Per maggior comodità, il nuovo **Modulo 7B**, aggiornato secondo quanto previsto dal Provvedimento IVASS n. 46 del 3 maggio 2016, sarà a disposizione della Rete a partire dal 01 dicembre 2016 sul sito aziendale www.das.it e sul portale operativo Onlinedas.

Si ricorda che detto modulo aggiornato, in relazione al ruolo dell'intermediario, deve essere consegnato ai Clienti secondo le modalità già in uso.

Nel rimandare ad una lettura integrale della Procedura per una completa conoscenza del processo, descriviamo di seguito gli adempimenti principali nella stessa previsti a carico, in particolare, delle Agenzie.

Ricezione ed istruttoria del reclamo

In adempimento alle prescrizioni di cui al Provvedimento n. 46 citato, le modalità di presentazione di un reclamo devono essere riportate sui siti internet delle Agenzie, ove presenti, nelle note informative precontrattuali (incluso il Modulo n. 7B), nei locali dove è svolta l'attività di intermediazione e nelle comunicazioni periodiche obbligatorie.

Ai sensi del Regolamento Isvap n. 24 del 19 maggio 2008 si definisce 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 al RUI, 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"*. Vengono considerati reclami sia le doglianze provenienti dagli utenti o da potenziali utenti indirizzate direttamente alla Compagnia sia quelle indirizzate all'IVASS.

Qualora le Agenzie ricevano un reclamo, lo devono trasmettere al Servizio Clienti con la **massima tempestività**, completo dell'apposito modulo compilato (allegato 1 alla Procedura) e della relazione su quanto lamentato, dando contestuale notizia al reclamante dell'avvenuto inoltro del reclamo alla struttura preposta alla relativa evasione (Servizio Clienti).

Per l'evasione del reclamo, la normativa prevede un termine massimo di 45 giorni che decorrono dalla data di ricezione dello stesso da parte della Compagnia intesa in senso ampio quale qualsiasi ufficio direzionale o periferico della stessa (es. Agenti ed i relativi



dipendenti e collaboratori e/o altra funzione o struttura aziendale) ovvero direttamente dal Servizio Clienti.

In caso di reclamo che riguardi il comportamento dell'Agente, ivi compresi i relativi dipendenti e collaboratori, la struttura Sales Planning & Contractual Relationships dovrà richiedere allo stesso Agente/dipendente/collaboratore una relazione sui fatti oggetto di contestazione di cui al reclamo.

L'Agente/dipendente/collaboratore interessato del reclamo dovrà dare riscontro a Sales Planning & Contractual Relationships entro massimo 15 giorni dalla richiesta, allegando eventuale documentazione pertinente ed ogni altra informazione ritenuta utile per la gestione del reclamo, nonché ad esprimere la propria posizione rispetto alla questione oggetto del reclamo stesso.

La struttura Sales Planning & Contractual Relationships è tenuta a monitorare l'eshaustività e tempestività della risposta per il rispetto dei tempi di evasione del contributo.

Della posizione assunta dall'Agente, così come della mancata risposta da parte dello stesso, il Servizio Clienti dovrà dar conto nel riscontro al reclamo, che provvederà a trasmettere tempestivamente al Reclamante ed in copia all' Agenzia che ha in gestione il contratto a cui si riferisce il reclamo.

Reportistica

A richiesta dell'IVASS le Agenzie sono tenute a fornire all'Autorità di Vigilanza :

- le informazioni relative al numero dei reclami ricevuti inerenti il loro comportamento, ai tempi di risposta, all'oggetto ed all'esito del reclamo;
- le risultanze dell'analisi effettuata sui reclami di propria pertinenza;
- l'ultimo prospetto statistico annuale, previsto in ottemperanza al Provvedimento IVASS n. 46, sulla base dei dati forniti dal Servizio Clienti.

Aspetti sanzionatori

Si ricorda che la normativa IVASS prevede sanzioni per il tardivo riscontro ai reclami, che vanno da un minimo di 2.000 ad un massimo di 20.000 euro per ciascuna richiesta evasa oltre il 45° giorno dalla ricezione della stessa, fatto salva la possibile sospensione del termine per un massimo di 15 giorni nel caso di reclamo relativo al comportamento dell'intermediario e/o dei suoi dipendenti e collaboratori.

Si precisa che ove il tardivo riscontro fosse attribuibile ad un inoltro del reclamo alla Compagnia da parte dell'Agenzia oltre la scadenza del termine per la risposta, per cause imputabili alla stessa, è prevista la contestazione della sanzione all'Agenzia inadempiente.

Cordiali saluti.

D.A.S. SpA – Assicurazioni Difesa Legale
Direzione Generale

