

**Helvetia Compagnia Svizzera d'Assicurazioni SA  
Rappresentanza Generale e Direzione per l'Italia**

**Politica di gestione dei reclami ai sensi dell'art. 7 *bis*  
del Regolamento ISVAP n. 24**

## Sommario

<b>Premessa e normativa di riferimento</b>	<b>pag. 3</b>
<b>1. Principi e obiettivi</b>	<b>pag. 4</b>
<b>2. Gestione dei reclami e diffusione della Politica</b>	<b>pag. 5</b>

## Premessa e normativa di riferimento

Il Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008 (il “**Regolamento**”), modificato dal Provvedimento n. 30 del 24 marzo 2015, prevede all'articolo *7bis* che le Imprese di assicurazione adottino una specifica politica di gestione dei reclami, approvata e rivista con cadenza almeno annuale dall'organo amministrativo.

In particolare, il citato articolo *7bis* del Regolamento stabilisce che il principio ispiratore della politica deve essere l'equo trattamento degli assicurati, dei contraenti, dei beneficiari e dei danneggiati e fissa l'obiettivo principale della politica, ovvero la corretta e tempestiva gestione dei reclami. L'art. *7bis*, inoltre, impone l'obbligo di formalizzare la politica in un documento da rendere disponibile a tutto il personale interessato con modalità adeguate e attribuisce all'organo amministrativo della compagnia il compito di attuazione della politica, nonché dell'adozione di altre procedure, sempre in tema di gestione e analisi dei reclami, aventi lo specifico contenuto indicato dal Regolamento.

Le modifiche al Regolamento, compreso l'obbligo di definire e adottare la politica di gestione dei reclami, si inseriscono nel quadro del processo di avvicinamento della normativa regolamentare nazionale alle prassi e agli orientamenti emersi a livello comunitario sul tema della gestione dei reclami, in particolare alle *best practice* raccolte dall'European Insurance and Occupational Pensions Authority (EIOPA) e agli Orientamenti sulla gestione dei reclami da parte delle imprese di assicurazione definite sempre da EIOPA.

In aggiunta al Regolamento, i reclami, la loro gestione e tutti gli altri obblighi a ciò connessi sono regolati anche da altre fonti, in particolare dal D. Lgs. n. 209/2005, cd. Codice delle assicurazioni private (di seguito “**CAP**”) e dagli altri regolamenti emanati dall'Autorità di Vigilanza. Ci si riferisce, ad esempio, agli articoli 101 e 185 CAP che disciplinano, rispettivamente, la tenuta dei registri relativi ai reclami ( articolo 17 del Regolamento ISVAP n. 27/2008) e gli obblighi di informazione che devono essere resi con la nota informativa a proposito della procedura da seguire in caso di reclamo, nonché ai modelli di nota informativa allegati al Regolamento ISVAP n. 35 del 26 maggio 2010.

Si specifica che, ai sensi della normativa vigente, si intende per 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.

Alla luce della normativa sopra richiamata e, in particolare, dell'art. *7bis* del Regolamento, il Rappresentante Generale di **Helvetia Compagnia Svizzera d'Assicurazioni SA – Rappresentanza Generale e Direzione per l'Italia** (di seguito semplicemente la “Società”) ha approvato in data 25 maggio 2015 la politica di gestione dei reclami.

Con Provvedimento IVASS n. 46 del 3 maggio 2016, tuttavia, sono state emanate ulteriori specifiche disposizioni in materia di reclami (di seguito il "**Provvedimento**"): l'obiettivo sotteso all'intervento dell'Autorità di Vigilanza è principalmente la corretta gestione delle relazioni tra intermediari e clienti; in tal senso, le novità regolamentari si ispirano a quei principi di trasparenza, correttezza comportamentale e informazione della clientela che l'attuale quadro normativo europeo intende rafforzare, con un'attenzione crescente per gli intermediari.

Il Provvedimento ha modificato il Regolamento 24 prevedendo, tra l'altro, la necessità di adeguare la politica di gestione dei reclami, introducendo disposizioni specifiche ed idonee ad individuare e gestire eventuali conflitti di interesse tra l'intermediario, l'impresa ed il reclamante, con riferimento:

- a) alla gestione dei reclami relativi ai comportamenti degli agenti e dei relativi dipendenti e collaboratori;
- b) alla gestione dei reclami relativi ai comportamenti dei produttori diretti.

Inoltre, con Lettera congiunta di IVASS e Banca d'Italia del 26/08/2015 avente ad oggetto "Polizze abbinate a finanziamenti (PPI – Payment Protection Insurance. Misure a tutela dei clienti)" (la "**Lettera**"), le predette Autorità hanno raccomandato alle compagnie di adottare *policies* che tengano nella debita considerazione le criticità rilevate nella Lettera medesima.

In ottemperanza a quanto sopra indicato, il CdA della Società approva il presente documento, che costituisce la politica di gestione dei reclami aggiornata ai sensi del Provvedimento e della Lettera (la "**Politica**").

La presente Politica tiene inoltre conto anche dei principi, delle prassi e delle procedure che attualmente governano la gestione dei reclami nell'ambito del gruppo assicurativo di appartenenza della Società, il Gruppo Helvetia ("**Gruppo**").

A tal proposito, si segnala il ruolo della Società presso la quale – per ragioni di efficienza, celerità nella gestione e coordinamento – è centralizzata la gestione dei reclami ricevuti da ciascuna società del Gruppo.

La presente Politica si riferisce ai soli reclami aventi ad oggetto prodotti assicurativi disciplinati dal CAP e dal Regolamento, come modificato dal Provvedimento, e sui quali la vigilanza spetta esclusivamente ad IVASS.

## **1. Principi e obiettivi**

La Società opera nel rispetto dei principi fissati nel Codice Etico che recepisce il Codice di Compliance del Gruppo Helvetia e che è stato adottato da ciascuna società del Gruppo. Con specifico riferimento alla gestione dei reclami, viene in rilievo quanto stabilito proprio nel Codice Etico e precisamente che *“alla Società appartiene il principio fondamentale che la buona reputazione di un'azienda va al di là del semplice e formale rispetto della legge: ciò presuppone, tra gli altri, l'osservanza dei principi comportamentali di moralità, equità, uguaglianza, tutela della persona,*

*diligenza, trasparenza, onestà, riservatezza, imparzialità, tutela dell'ambiente e protezione della salute"* (3.1.3 del Codice Etico).

Da quanto sopra emerge che, in linea con quanto stabilito dall'art. 7bis del Regolamento, la Società agisce e intende agire all'insegna dell'equità e dell'uguaglianza in tutti i propri rapporti, specialmente con riguardo alla gestione dei reclami che coinvolgono assicurati, contraenti, beneficiari e danneggiati. La Società si adopera affinché non venga commessa alcuna discriminazione, non venga ingiustificatamente applicato un trattamento diverso a qualcuno dei propri clienti/controparti e si agisca sempre con lealtà, chiarezza e trasparenza; infatti, secondo la Società, è anche attraverso la qualità dei servizi offerti, compresa la gestione dei reclami, che si persegue la soddisfazione dei clienti e dei terzi danneggiati (3.6.1 del Codice Etico).

Sempre al fine di garantire il più possibile l'aderenza ai principi sopra illustrati, la Società chiede a tutti i componenti dei propri organi sociali, dipendenti, stagisti, intermediari, collaboratori esterni e fornitori di astenersi dal compiere atti anche solo potenzialmente o indirettamente forieri di conflitti di interessi che potrebbero causare, anche nella gestione dei reclami, ingiustificate disparità di trattamento tra assicurati, contraenti, beneficiari e danneggiati.

Inoltre, uno dei principali obiettivi della Società è quello di garantire il più possibile la corretta e celere definizione dei reclami, quando possibile anche in tempi inferiori rispetto a quelli fissati dalla normativa. Una gestione corretta e ispirata ai principi sopra esposti, infatti, consente alla Società di mantenere e migliorare la propria affidabilità e reputazione sul mercato assicurativo e di contribuire, con comportamenti concreti, ad accrescere la trasparenza del mercato assicurativo.

In ottica di trasparenza dei rapporti con i reclamanti, la Società si impegna a garantire nelle risposte ai reclami un linguaggio comprensibile e che non utilizzi eccessivi tecnicismi assicurativi. In caso di non accoglimento, totale o parziale, del reclamo, la Società si impegna a spiegarne in modo chiaro le motivazioni, nonché a dare informazione al reclamante della facoltà di rivolgersi, all'IVASS, o di ricorrere ai sistemi alternativi per la risoluzione delle controversie previsti a livello normativo o convenzionale.

Infine la Società, in linea con le direttive del Gruppo, riconosce la centrale importanza dell'esame continuativo e periodico dei reclami pervenuti perché tale analisi consente di (i) individuare le eventuali cause di fondo comuni alle diverse tipologie di reclami, (ii) valutare se tali cause di fondo possano interessare procedure o prodotti diversi da quelli già oggetto di reclamo e (iii) intervenire per mettere in atto le opportune misure correttive ed eliminare o ridurre le cause di fondo individuate (anche mediante piani di intervento e successive verifiche di *follow up*).

La presente Politica, adottata dal Consiglio di Amministrazione, è stata previamente condivisa con le funzioni Compliance, Internal Audit, e Risk Management della Società.

## **2. Gestione dei reclami e diffusione della Politica**

### **2.1 Profili organizzativi e gestione dei reclami**

La gestione dei reclami della Società è centralizzata presso la Capogruppo nella quale è istituita una specifica funzione aziendale denominata Ufficio Reclami di Gruppo (“**Ufficio Reclami di Gruppo**”) che, con la fattiva collaborazione dei referenti per i reclami individuati nell’ambito di ciascun servizio o funzione aziendale del Gruppo e delle singole compagnie del Gruppo (cd. *focal point*), si occupa in concreto della gestione dei reclami.

A livello organizzativo, al fine di evitare conflitti di interessi con le strutture e/o i soggetti la cui condotta sia eventualmente oggetto di reclamo, l’Ufficio Reclami di Gruppo è collocato in staff al CEO della Capogruppo e al suo interno è individuato un responsabile nella persona del General Counsel (“**Responsabile Ufficio Reclami**”). Il Responsabile dell’Ufficio Reclami di Gruppo è anche responsabile del Servizio Legale, Societario, Antifrode; in ogni caso, l’Ufficio Reclami è autonomo ed indipendente rispetto agli uffici che formano tale Servizio, e svolge le proprie attività nel rispetto di principi di segregazione e separatezza. Al fine di evitare possibili conflitti di interesse tra l’Ufficio Reclami e l’Ufficio Antifrode nonché l’Ufficio Affari Legali - collocati tutti all’interno del medesimo Servizio Legale, Societario, Antifrode e Reclami che riporta ad un unico Responsabile - nel caso in cui il reclamo attenga all’Ufficio Antifrode o all’Ufficio Affari Legali, l’Ufficio Reclami dovrà:

- a) segnalare preventivamente la fattispecie alla Funzione Revisione Interna che potrà richiedere delucidazioni od attuare opportuni approfondimenti;
- b) trasmettere alla Funzione Revisione Interna il riscontro inviato al reclamante.

Per garantire lo svolgimento dell’istruttoria e la gestione complessiva del reclamo nella maniera più adeguata possibile e in ogni caso secondo gli standard del Gruppo, l’Ufficio Reclami di Gruppo agisce secondo la procedura di gestione dei reclami (la “**Procedura**”) adottata già da tempo a livello di Gruppo e periodicamente aggiornata. I referenti per i reclami vengono accuratamente selezionati dal Responsabile Ufficio Reclami, in condivisione con i relativi Responsabili di Funzione, nell’ambito di ciascun servizio o funzione aziendale del Gruppo, la cui attività risulti rilevante nella gestione dei reclami. Per le funzioni/servizi quali assunzione e liquidazioni è prevista l’individuazione di almeno due *focal point* per ciascun funzione/servizio, secondo un principio di adeguato presidio.

La selezione dei referenti si basa sulla valutazione del loro inquadramento, della loro competenza e autorevolezza, requisiti, tutti, la cui sussistenza viene monitorata nel tempo, al fine di individuare soggetti in grado di garantire la necessaria indipendenza e terzietà nella gestione dei reclami.

Una volta ricevuto l’incarico, i referenti assumono il ruolo di esclusivo interfaccia dell’Ufficio Reclami di Gruppo e svolgono tutte le attività individuate dalla Procedura quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, la verifica della completezza e correttezza dei dati amministrativi e tecnici relativi al reclamo, inseriti nell’apposito applicativo informatico di Gruppo, la trasmissione all’Ufficio Reclami di Gruppo di una informativa in merito al reclamo, la predisposizione dell’eventuale documentazione a corredo della risposta, etc.

L'Ufficio Reclami di Gruppo, dopo l'assegnazione del reclamo al referente, si occupa di monitorare l'istruttoria e la gestione effettiva del reclamo fino a processare l'invio della risposta al reclamante secondo le modalità e i termini stabiliti dalla Procedura e coinvolgendo nuovamente, se necessario, il referente per gli eventuali opportuni approfondimenti. L'invio della risposta al reclamante avviene entro i termini fissati dalla normativa vigente e, a tal fine, la Procedura fissa dei termini di lavorazione interni congrui.

## **2.2 Reclami concernenti il comportamento di intermediari della Società**

Con riferimento ai reclami che riguardino il comportamento degli intermediari, l'Ufficio Reclami di Gruppo, fermo quanto indicato al par. 2.1 che precede, provvede come segue, a seconda della categoria di intermediari interessata.

### **2.2.1 Intermediari iscritti in Sez. A del RUI**

L'Ufficio Reclami di Gruppo, di concerto con i referenti, gestisce anche i reclami che riguardino il comportamento di un intermediario della Società, iscritto in Sez. A del RUI ("Agente"), o di un dipendente/collaboratore di quest'ultimo, inclusi gli intermediari iscritti nella sez. e) del RUI. In particolare l'Ufficio Reclami di Gruppo garantisce il contraddittorio con l'Agente e dà conto al reclamante della posizione assunta dall'Agente interessato, comunicando a quest'ultimo il riscontro fornito al reclamante con indicazione di eventuali misure correttive, anche al fine di consentire all'Agente di effettuare le analisi e le reportistiche previste a suo carico dalla normativa.

### **2.2.2 Intermediari iscritti in Sez. B e D del RUI (o eventualmente iscritti nell'elenco annesso)**

L'Ufficio Reclami di Gruppo, non gestisce i reclami che riguardino il comportamento di un intermediario della Società iscritto in Sez. B o D del RUI (o eventualmente iscritti nell'elenco annesso): in tal caso, se il reclamo viene ricevuto dalla Società, questa provvede a trasmetterlo direttamente all'intermediario senza ritardo.

Nel caso in cui, invece, il reclamo sia "misto", ovvero riguardi sia il comportamento degli intermediari in oggetto, sia il prodotto assicurativo della Società e/o disfunzioni dei processi della Società, quest'ultima continua a gestire il reclamo stesso per la parte di propria competenza.

### **2.2.3 Intermediari iscritti in Sez. C del RUI**

Premesso che allo stato la Società non si avvale di intermediari iscritti in Sez. C del RUI, la Società prevede sin d'ora che, laddove in futuro dovesse contrarre rapporti di collaborazione con tale ultima categoria di intermediari, l'Ufficio reclami provvederà a gestire i reclami attinenti il loro comportamento

### **2.2.4 Conflitti di interessi – intermediari iscritti in Sez. A e in Sez. C del RUI**

Con riferimento ai possibili conflitti di interessi intercorrenti tra la Società e gli intermediari iscritti in Sez. A del RUI (nonché loro dipendenti/collaboratori) e in Sez. C del RUI, che potrebbero determinare un pregiudizio della posizione del reclamante, la Politica individua - a titolo esemplificativo e non esaustivo - le seguenti potenziali casistiche di conflitto di interessi:

- a) rapporti di parentela tra l'Intermediario, dipendenti e collaboratori di quest'ultimo e la Società (da denunciarsi in occasione dell'istruzione del reclamo);
- b) rapporti societari (partecipazioni o controllo) correnti tra la Società e l'Intermediario;
- c) rapporti di lavoro tra la Società e l'Intermediario che esulino dal rapporto di intermediazione (per esempio un dipendente delle Società che rivesta anche la qualifica di intermediario o sia un collaboratore del medesimo).

Qualora si verificano tali condizioni, l'Ufficio Reclami dovrà informare la Funzione Revisione Interna e dichiarare, nel riscontro al reclamante, il rapporto che avrebbe potuto influenzare le proprie scelte.

#### 2.2.5 Verifiche della Società

L'Ufficio Reclami verifica che i reclami pervenuti agli intermediari iscritti in Sez. A del RUI siano trasmessi tempestivamente alla Società con notizia contestuale al reclamante/proponente, intervenendo in caso di anomalie.

Verifiche analoghe sono effettuate per i reclami ricevuti dagli altri intermediari attinenti i comportamenti della Società.

### 2.3 Reclami in ambito polizze PPI

Nel caso in cui si presentino reclami riferiti all'esecuzione dei contratti cd PPI, in riferimento alle criticità emerse nell'ambito della Lettera congiunta di IVASS e Banca d'Italia, l'Ufficio Reclami monitora tali casistiche in collaborazione con i referenti competenti, al fine di individuare eventuali anomalie rispetto al dettato della Lettera e di collaborare con le funzioni aziendali competenti all'individuazione delle opportune soluzioni improntate a correttezza e trasparenza nei confronti degli assicurati.

### 2.4 Flussi Informativi e diffusione della Politica

L'Ufficio Reclami di Gruppo verifica altresì che per ciascuna Compagnia del Gruppo risulti l'esatto adempimento degli obblighi di pubblicazione sul proprio sito delle informazioni e della modulistica relative ai reclami di cui al Regolamento 24.

Inoltre, l'Ufficio Reclami di Gruppo, sempre in collaborazione con i referenti, si occupa anche dell'esame dei dati complessivi relativi ai reclami, dell'individuazione delle eventuali cause di fondo comuni alle diverse tipologie di reclami e della segnalazione dei possibili rimedi a tali cause di fondo.

L'Ufficio Reclami di Gruppo comunica alle funzioni di Risk Management, Compliance e Internal Audit, per gli aspetti di rispettiva competenza, qualsiasi fatto rilevante di cui sia venuto a conoscenza nell'espletamento degli adempimenti previsti in capo al medesimo.

Fermi tutti i normali flussi informativi indirizzati agli organi della Società, che si svolgono secondo le modalità e le tempistiche fissate dalla normativa vigente, qualora l'oggetto dei reclami trattati sia riconducibile ad anomalie di prodotto (per



esempio mancata trasparenza dell'informativa pre contrattuale e/o eccessiva onerosità delle condizioni contrattuali) e/o di processo (per esempio assuntivo, liquidativo o informatico) l'Ufficio Reclami segnala tali fattispecie all'Internal Audit per l'individuazione delle cause che hanno originato i reclami, la valutazione del rischio di contagio di altri prodotti o processi, e per la successiva, informazione, da fare senza indugio all'organo amministrativo della Società che adotta gli opportuni provvedimenti.

In ogni caso l'Organo Amministrativo della Società vigila, anche attraverso le verifiche delle funzioni di controllo di secondo e terzo livello, sulla corretta attuazione della politica di gestione dei reclami e ne favorisce l'adeguata diffusione e vigila sul puntuale rispetto delle previsioni del Regolamento.

In particolare, al fine di garantire la massima diffusione del presente documento, il Gruppo i) mette a disposizione di tutto il personale interessato, in particolare dei referenti e dei membri dell'Ufficio Reclami di Gruppo, una copia della Politica mediante pubblicazione nella bacheca intranet aziendale e ii) favorisce incontri periodici di aggiornamento e confronto tra tutti i soggetti coinvolti nella gestione dei reclami.

Infine, la politica di gestione dei reclami è comunicata dalla Società ai propri intermediari iscritti nella Sez. A del RUI mediante adeguati canali di comunicazione (es.: circolari, pubblicazione sulla intranet).

Si precisa che tale ultimo obbligo è previsto dalla normativa anche con riferimento ai produttori diretti, categoria di intermediari allo stato non presenti nella rete distributiva della Società; nel caso in cui la Società dovesse in futuro avvalersi di intermediari iscritti in Sez. C, la Società stessa si propone sin da ora di adempiere a tali disposizioni anche con riferimento a tale categoria di intermediari.