

**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.**

Versione 2/2019

Trieste, 2 dicembre 2019

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 di loro pertinenza, Propensione S.p.A. quale Broker assicurativo iscritto nella Sezione B del Registro Unico degli Intermediari (RUI) presso l'IVASS al n. B000567433, adotta la seguente politica di gestione dei reclami ispirata all'equo trattamento dei contraenti, degli assicurati, dei beneficiari e dei danneggiati, idonea ad individuare e a gestire eventuali conflitti di interesse con il reclamante, nonché tesa a garantire la corretta e tempestiva gestione dei reclami. In osservanza dell'art. 10 bis del Regolamento Isvap n. 24/2008 la presente politica di gestione dei reclami, nonché la relativa procedura di gestione, è resa disponibile ai dipendenti e ai collaboratori mediante adeguati canali di comunicazione ed è soggetta a revisione almeno annuale anche sulla base dell'analisi dei reclami ricevuti e dei relativi riscontri.

1. DEFINIZIONI PRINCIPALI

- "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;
- "forme di collaborazione orizzontale" ex art. 22 DL 179/2012: al fine di favorire il superamento dell'attuale segmentazione del mercato assicurativo ed accrescere il grado di libertà dei diversi operatori, gli intermediari assicurativi di cui al comma 2, lettere a), b), d), dell'articolo 109 del decreto legislativo 7 settembre 2005, n. 209, nonché quelli inseriti nell'elenco annesso al registro degli intermediari medesimi ex articolo 33, comma 2 del regolamento ISVAP n. 5/06, possono adottare forme di collaborazione reciproca nello

svolgimento della propria attività anche mediante l'utilizzo dei rispettivi mandati. Detta collaborazione e' consentita sia tra intermediari iscritti nella medesima sezione del registro o nell'elenco a questo annesso, sia tra di loro reciprocamente, a condizione che al cliente sia fornita, con le modalità e forme previste nel Codice delle assicurazioni private e sui regolamenti attuativi, una corretta e completa informativa in relazione al fatto che l'attività di intermediazione viene svolta in collaborazione tra più intermediari, nonché l'indicazione dell'esatta identità, della sezione di appartenenza e del ruolo svolto dai medesimi nell'ambito della forma di collaborazione adottata. (...);

- "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;
- "incaricati/referenti": personale dipendente incaricato di valutare e gestire i reclami.
- "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;
- "reclamo": una dichiarazione di insoddisfazione in forma scritta relativa a un contratto o a un servizio assicurativo;
- "registro": il registro unico elettronico degli intermediari assicurativi e riassicurativi (RUI) di cui all'articolo 109 del decreto legislativo 7 settembre 2005, n. 209.

2. AMBITO DI APPLICAZIONE

Il seguente documento recepisce le indicazioni normative dell'IVASS - Provvedimento n. 46 del 3 maggio 2016 - e descrive le procedure e le modalità operative adottate da Propensione S.p.A. per un'efficace gestione dei reclami ricevuti e relativi ai comportamenti dei propri dipendenti e collaboratori, con esclusione delle contestazioni relative al trattamento dei dati personali di cui al D. Lgs n. 196/03 (Codice Privacy) e Regolamento UE 2016/679.

3. INFORMATIVA ALLA CLIENTELA

Tutte le informazioni utili per la presentazione dei reclami, le tempistiche di risposta e i relativi recapiti sono riportati:

- Nell'allegato 4 - *"Informazioni da rendere al contraente prima della sottoscrizione della proposta o, qualora non prevista, del contratto"*;
- Sul sito internet www.propensione.it in un apposita sezione *"reclami"*;
- Sulle pagine presso i siti di social networking con apposito rinvio alla sezione *"reclami"* del sito;
- Presso la sede operativa della società.

In particolare, sono riportate tutte le indicazioni concernenti le modalità e i recapiti per la presentazione dei reclami, la gestione dei reclami, nonché le tempistiche di riscontro. Inoltre, vengono illustrate le modalità di presentazione dei reclami all'Ivass, ovvero alla Covip in caso di forme di previdenza complementare, e la possibilità per il reclamante, in caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo, di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria ovvero di ricorrere a sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie previsti dalla normativa vigente, specificando le modalità.

4. MODALITÀ' E VALIDITÀ' DI INOLTRO DEI RECLAMI

I reclami di pertinenza di Propensione S.p.A., per poter essere trattati secondo le modalità ed i tempi indicati, devono essere formulati esclusivamente per iscritto; per contro non è possibile dare seguito a reclami in assenza di informazioni anagrafiche e/o di contatto veritiere.

I reclami scritti devono essere inviati tramite:

- Posta ordinaria o raccomandata % Propensione S.p.A., via di Torre Bianca 20, 34132 Trieste (TS);
- E-mail all'indirizzo reclami@propensione.it;
- PEC: propensione@legalmail.it

I reclami irrituali, ossia presentati con modalità difformi da quelle sopra illustrate, potranno essere accettati e ritenuti validi solo se provvisti dei seguenti dati:

- Estremi e/o contatti del ricorrente
- Data e luogo di presentazione del reclamo
- Oggetto del reclamo
- Motivi del reclamo

5. PROCEDURA PER LA GESTIONE OPERATIVA DEI RECLAMI

5.1 Ricezione del reclamo e decorrenza

Ogni dipendente o collaboratore che riceva un reclamo in forma scritta deve prontamente trasmetterlo agli incaricati/referenti designati, al fine di permettere il rispetto dei termini entro cui fornire riscontro, ossia 45 giorni di calendario dalla ricezione del reclamo.

Ai fini della decorrenza del termine prescritto, per la determinazione della data di ricezione valgono i seguenti criteri:

- nel caso di posta ordinaria, la data di effettiva ricezione della missiva
- nel caso di Raccomandate AR, la data di effettiva ricezione della missiva, coincidente con la sottoscrizione dell'avviso di ricevimento
- nel caso di e-mail a reclami@propensione.it o PEC a propensione@legalmail.it, la data di ricezione nella casella di posta elettronica/PEC.

È considerato reclamo una dichiarazione di insoddisfazione in forma scritta nei confronti di un'impresa di assicurazione o di un intermediario assicurativo relativa a un contratto o un servizio assicurativo. Non sono considerati reclami le richieste di informazioni o chiarimenti, le richieste di risarcimento danni o di esecuzione del contratto, mentre, si ritiene debba considerarsi reclamo qualunque doglianza in forma scritta (ferme le modalità di inoltro del reclamo ai fini della sua validità).

5.2 Gestione del reclamo

Il soggetto designato per la gestione del reclamo deve esaminarlo e verificare:

- l'eventuale esclusiva competenza della compagnia di assicurazione / società di gestione del contratto oggetto di reclamo ed in tal caso il soggetto designato trasmette con immediatezza il reclamo alla compagnia/società dandone contestuale comunicazione al reclamante;
- a quale soggetto sia riferibile il comportamento lamentato;
- in caso di ricezione di reclamo relativo al comportamento di altro intermediario nell'ambito di un rapporto di collaborazione orizzontale 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 la documentazione pertinente, dandone contestuale comunicazione al reclamante;

- l'esistenza di eventuali conflitti di interesse con il reclamante.

5.3 Registrazione del reclamo

Accertata la pertinenza del reclamo e la competenza in capo a Propensione S.p.A. della gestione del reclamo stesso, questo viene riportato nell'apposito Registro tenuto in formato elettronico secondo la struttura dell'Allegato 1 del Regolamento Isvap 24/2008 ed idoneo ad archiviare i dati essenziali del reclamo, nonché ad espletare gli obblighi di informativa interna ed esterna nei confronti dell'IVASS.

Se invece la competenza è dell'"intermediario competente" nell'ambito della collaborazione orizzontale ex art. 22 DL 179/2016, la registrazione in oggetto spetta al medesimo.

Annualmente, sulla base delle informazioni contenute e raccolte nel registro, viene compilato un prospetto statistico (anche nel caso di annotazione da parte dell'"intermediario competente" ex art. 22 DL 179/2016) in linea con la struttura di cui all'Allegato 4 del Regolamento 24/2008. In particolare, è prevista la compilazione di 3 tabelle:

- Tabella generale: numero dei reclami, valore economico, output correlati;
- Tabella reclami r.c. auto;
- Tabella caratteristiche dei soggetti reclamanti.

5.4 Istruttoria

Nella trattazione dei reclami viene effettuata una prima valutazione sulla base della documentazione ricevuta e al fine di un'analisi più approfondita è possibile:

- Contattare il mittente/reclamante per verificare le motivazioni del reclamo;
- Richiedere al mittente/reclamante l'eventuale integrazione della documentazione;
- Informare l'addetto/dipendente/collaboratore interessato dal reclamo, in quanto relativo ad un proprio comportamento, invitandolo a fornire entro 15 giorni una relazione scritta sui fatti contestati dal reclamante, nonché la documentazione pertinente e ogni altra informazione utile per la gestione del reclamo ed infine esprimere la propria posizione rispetto alla questione oggetto del reclamo stesso;
- Interagire con tutte le risorse che hanno gestito la pratica per acquisire qualsiasi informazione utile all'istruttoria.

5.5 Risoluzione e risposta al reclamo

Terminata l'istruttoria, viene predisposta la risposta da inviare al reclamante che può accogliere o rigettare, anche parzialmente, il reclamo. Questa viene formulata con un linguaggio semplice e facilmente comprensibile e deve indicare:

- se il reclamo è ritenuto fondato, le iniziative che Propensione S.p.A. si impegna ad assumere e le tempistiche entro le quali le stesse verranno realizzate;
- se il reclamo è ritenuto parzialmente o del tutto infondato, un'illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto o parziale rigetto, nonché le necessarie indicazioni circa la possibilità e le modalità per il reclamante di rivolgersi all'Ivass ovvero alla Covip o ad altre forme di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

La risposta conclusiva deve essere inviata al reclamante entro 45 giorni di calendario dal ricevimento del reclamo. In caso di collaborazione orizzontale 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'altro intermediario detto "intermediario collaboratore".

A seguito del riscontro viene appositamente aggiornato il Registro Reclami.

6. Presidi organizzativi

Al fine di garantire la corretta e tempestiva gestione operativa dei reclami, si adottano i seguenti presidi organizzativi:

- nomina di almeno due incaricati/referenti alla gestione dei reclami scelti tra i dipendenti della società e aventi specifiche competenze in materia e opportunamente soggette ad aggiornamento periodico professionale;
- nomina di un Responsabile della funzione reclami scelto tra i consiglieri senza deleghe della società che sovrintende l'attività di gestione dei reclami;
- adozione di una procedura scritta per la corretta gestione dei reclami, oggetto di revisione almeno con cadenza annuale e da portare a conoscenza di tutti i dipendenti/collaboratori della società;
- formazione a tutti i dipendenti della società sulla normativa regolamentare di riferimento e le procedure in oggetto.