

## PROCEDURA PER LA GESTIONE DEI RECLAMI

*Ai sensi dell'art. 10 bis del Regolamento ISVAP 24/2008 e del Provvedimento IVASS 46 del 3 maggio 2016 e dal Provvedimento IVASS n. 76 del 2 agosto 2018.*

Sommario	
<u>AMBITO DI APPLICAZIONE</u> .....	2
<u>OBIETTIVI</u> .....	2
<u>PRINCIPI GENERALI E DEFINIZIONI</u> .....	2
<u>Principi Generali</u> .....	2
<u>Definizioni</u> .....	3
<u>NORMATIVA DI RIFERIMENTO</u> .....	4
<u>INFORMATIVA ALLA CLIENTELA</u> .....	4
<u>FUNZIONE PER LA GESTIONE DEI RECLAMI</u> .....	4
<u>REVISIONE DELLA POLITICA DI GESTIONE DEI RECLAMI</u> .....	4
<u>PROCEDURA PER LA GESTIONE DEI RECLAMI</u> .....	4
<u>Forme di inoltro dei reclami</u> .....	4
<u>Gestione operativa dei reclami: descrizione delle fasi</u> .....	5
<u>Ricezione del Reclamo</u> .....	5
<u>Registrazione dei Reclami</u> .....	7
<u>Istruttoria dei Reclami</u> .....	8
<u>Risoluzione del Reclamo e Risposta al Reclamante</u> .....	9
<u>REPORTISTICA E ANALISI DEI RECLAMI TRATTATI</u> .....	9
<u>RIAPERTURA DEL RECLAMO E SISTEMA DI RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE</u>	
<u>CONTROVERSIE</u> .....	9
<u>FORMAZIONE PERSONALE ADDETTO ALLA GESTIONE DI RECLAMI</u> .....	10
<u>DICHIARAZIONE E ALLEGATI</u> .....	12

## **AMBITO DI APPLICAZIONE**

Il presente documento è stato redatto da AXIO Insurance Broker s.r.l. nel proseguo e per brevità, “il Broker”, in attuazione del Regolamento IVASS n. 24 del 19 maggio 2008, modificato e integrato dal Provvedimento IVASS n. 30 del 24 marzo 2015, dal Provvedimento IVASS n. 46 del 3 maggio 2016 e dal Provvedimento IVASS n. 76 del 2 agosto 2018. Le previsioni normative richiamate hanno esteso anche agli intermediari assicurativi iscritti alla lettera B) del RUI l’obbligo di gestire i reclami di propria pertinenza in conformità alle disposizioni dell’IVASS. Il documento descrive altresì le procedure e le modalità operative per un’efficace gestione da parte del Broker dei reclami ricevuti, relativi a comportamenti propri/dei propri dipendenti e/o collaboratori.

Si precisa che sono escluse dall’ambito di applicazione del presente documento le contestazioni relative al trattamento dei dati personali di cui al D.lgs. n. 196/03 (Codice Privacy), così come modificato dal Regolamento UE 2016/679 (anchenoto con l’acronimo inglese GDPR).

## **OBIETTIVI**

Il presente documento disciplina i principi cardine e le modalità procedurali per gestire i reclami pervenuti al Broker in conformità ai termini di legge. In particolare, esso si prefigge l’obiettivo di:

- definire una Politica di Gestione dei Reclami che sia ispirata all’equo trattamento dei contraenti, degli assicurati, dei beneficiari e dei danneggiati e sia idonea a gestire eventuali conflitti di interesse con il reclamante;

- assicurare una sollecita ed esaustiva trattazione dei reclami presentati, specificando ruoli e responsabilità delle strutture/unità organizzative coinvolte in ciascuna fase del processo;
- garantire l'uniformità di comportamento delle varie strutture/unità organizzative coinvolte nella gestione dei reclami secondo le fasi/attività di propria competenza, anche quando tali attività siano svolte in outsourcing;
- garantire la corretta documentazione delle procedure e la conseguente attività di reportistica;
- mantenere rapporti corretti e trasparenti con la clientela.

#### **PRINCIPI GENERALI E DEFINIZIONI**

L'attività di Gestione dei Reclami è stata affidata al Responsabile della Funzione, il Sig. Andrea Romano che nominato dal Broker, supervisiona l'operato degli addetti dell'ufficio preposto, di seguito denominato l'"Ufficio Reclami".

Il Responsabile dell'Ufficio Reclami ha il compito di gestire e svolgere i relativi adempimenti come dettagliato nel proseguo.

Di seguito, sono individuati i principi generali a cui la procedura si ispira e riportate alcune definizioni utili per la comprensione del documento.

#### **Principi Generali**

La Procedura di Gestione dei Reclami si basa sui seguenti principi:

**TRACCIABILITÀ:** I reclami ricevuti devono essere sempre registrati nell'apposito archivio cartaceo (o elettronico).

**TEMPESTIVITÀ:** Il Broker e il Responsabile dell'Ufficio Reclami garantiscono il rispetto dei termini massimi di risposta, fissati in 45 giorni dalla ricezione del reclamo; in caso di ricezione di reclami di competenza dell'impresa di assicurazione e, in ipotesi di collaborazione, qualora il reclamo sia di pertinenza di un altro intermediario, il Broker e/o il responsabile dell'Ufficio Reclami a seconda dei casi garantiscono la tempestiva trasmissione rispettivamente all'impresa e all'intermediario principale, dandone contestuale notizia al reclamante.

**TRASPARENZA:** Devono essere sempre rese note al cliente le modalità con cui presentare reclamo e i suoi diritti; deve inoltre essere 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, il Responsabile dell'Ufficio Reclami del Broker deve fornire al reclamante una chiara spiegazione della propria posizione e deve dare informazioni in merito alla possibilità, prima di interessare l'Autorità giudiziaria, di rivolgersi all'IVASS o a sistemi alternativi per la risoluzione delle controversie previsti a livello normativo o convenzionale, specificandone la modalità.

**CORRETTEZZA:** La condotta del Resp. dell'Ufficio Reclami del Broker è improntata, nella gestione del reclamo, alla massima correttezza nei confronti del reclamante.

**CONOSCENZA:** Il Broker assicura la conoscenza delle regole in materia di gestione dei reclami da parte dei propri dipendenti/addetti/collaboratori. Il Responsabile dell'Ufficio Reclami deve garantire al Broker la conoscenza delle regole in materia di gestione dei reclami da parte del personale preposto all'attività, curando la formazione di quest'ultimo in maniera adeguata in relazione ai compiti attribuiti.

**GRATUITÀ:** Il Broker garantisce al reclamante la gratuità della procedura di reclamo.

## Definizioni

### **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 di intermediazione, nella conclusione dei contratti ovvero nella collaborazione all' gestione o all' esecuzione, segnatamente in caso di sinistri, dei contratti stipulati.

### **DIPENDENTI E COLLABORATORI**

I soggetti che, dietro compenso, su incarico degli intermediari iscritti nelle sezioni A, B e D e F del RUI, svolgono l'attività di intermediazione assicurativa e riassicurativa all'interno o, se iscritti nella sezione E del RUI, anche fuori dai locali dell'intermediario per il quale operano, inclusi gli intermediari assicurativi a titolo accessorio.

### **FUNZIONE PER LA GESTIONE DEI RECLAMI**

Funzione aziendale interna specificamente istituita per la gestione dei reclami e connotata da imparzialità di giudizio e indipendenza rispetto ai soggetti che svolgono l'attività caratteristica per il Broker. Il Broker nomina un Responsabile della funzione.

### **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 IVASS n. 40 del 2 agosto 2018, e un numero di dipendenti o collaboratori iscritti nella sezione E del RUI uguale o superiore a dieci.

### **IMPRESE DI ASSICURAZIONE**

Le imprese di assicurazione autorizzate in Italia e le imprese di assicurazione comunitarie che svolgono la loro attività in Italia in regime di libertà di prestazione di servizi o in regime di stabilimento.

### **INTERMEDIARI ASSICURATIVI O INTERMEDIARI**

Le persone fisiche o le società iscritte nel registro degli intermediari assicurativi, anche a titolo accessorio, e riassicurativi, di cui all'articolo 109 del Decreto Legislativo 7 settembre 2005, n. 209 e s.m.i.

### **IVASS O AUTORITÀ**

L'Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni.

### **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 RUI.

### **RECLAMO**

È considerato 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**

È considerato reclamante il soggetto che sia titolare 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 (contraente, assicurato, beneficiario, danneggiato).

### **REGISTRO RECLAMI**

Si intende lo strumento elettronico o cartaceo in cui sono annotati e conservati i dati essenziali del reclamo, idoneo ad adempiere agli obblighi previsti dalla normativa.

### **NORMATIVA DI RIFERIMENTO**

Regolamento IVASS n. 24 del 19 maggio 2008, così come modificato e integrato dal Provvedimento IVASS n. 30 del 24 marzo 2015, dal Provvedimento IVASS n. 46 del 3 maggio 2016, dal Provvedimento IVASS n. 61 del 4 luglio 2017, dal Provvedimento IVASS n. 63 del 3 ottobre 2017, e dal Provvedimento IVASS n. 76 del 2 agosto 2018.

### **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 all'Allegato 4 al Regolamento IVASS n. 40 del 2 agosto 2018
- nei locali dove è svolta l'attività di intermediazione
- nel sito internet [www.axiogroup.eu](http://www.axiogroup.eu)

Nello specifico le informazioni da rendere note riguardano:

- la gestione dei reclami, inclusa la modalità di presentazione dei reclami all'impresa o all'intermediario, le modalità di comunicazione e i tempi di risposta, pari a massimo 45 giorni;
- indicazioni che, in caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo, il reclamante, prima di rivolgersi all'Autorità giudiziaria e ferma restando questa possibilità, può rivolgersi all'IVASS o ai sistemi alternativi di risoluzione delle controversie previsti a livello normativo o convenzionale, con le modalità specificate.

### **FUNZIONE PER LA GESTIONE DEI RECLAMI**

Il Broker al fine di raggiungere gli obiettivi del presente documento, si è dotato di una Funzione Aziendale, "L'Ufficio Reclami" sottoposto al controllo di un Responsabile interno cui è demandata la gestione dei reclami (inclusi i reclami relativi ai comportamenti dei dipendenti e dei collaboratori), in conformità alle disposizioni della normativa di riferimento. Il suddetto Responsabile risponde per il suo operato direttamente al Legale rapp.te.

Il Responsabile svolge i seguenti compiti:

- Analizza i dati dei singoli reclami trattati
- Provvede alla tenuta del Registro
- Gestisce intera istruttoria del reclamo
- Predisporre la risposta da inviare al reclamante
- Al termine di ogni anno solare riporta i dati relativi ai reclami trattati in una "Relazione Annuale"
- su richiesta dell'IVASS fornisce le informazioni relative al numero dei reclami ricevuti, ai tempi di risposta, all'oggetto e all'esito del reclamo,
- prevede un piano di formazione costante e adeguato rivolto al personale dell'ufficio reclami ai fini di una corretta gestione degli stessi secondo i principi dettati dal presente regolamento.

### **REVISIONE DELLA POLITICA DI GESTIONE DEI RECLAMI**

Il presente documento è soggetto a una revisione almeno annuale, in conformità alle disposizioni normative di riferimento.

## PROCEDURA PER LA GESTIONE DEI RECLAMI

### Forme di inoltro dei reclami

I reclami, per poter essere trattati secondo le modalità ed i tempi previsti dalle norme di riferimento, devono essere formulati esclusivamente per iscritto.

I Reclami scritti devono essere inviati mediante posta ordinaria raccomandata A/R al seguente recapito: AXIO Insurance Broker s.r.l., Via Leonida Bissolati 54, 00187 Roma

Ovvero, in alternativa, tramite e-mail al seguente indirizzo:

[reclami@axiogroup.eu](mailto:reclami@axiogroup.eu) o via pec: [info@pec.axiogroup.eu](mailto:info@pec.axiogroup.eu)

Nel caso di consegna diretta presso la sede del Broker sopra indicata, la persona incaricata alla ricezione del reclamo farà compilare e controfirmare al mittente l'apposito modulo per la presentazione dei reclami (conforme al modello in appendice), apponendo su di esso la data di ricezione (vedi di seguito procedura in dettaglio).

Per la formulazione dei reclami si favorisce l'utilizzo da parte del reclamante del modulo standard messo a disposizione dal Broker, che deve essere disponibile presso la sede della società e sul sito [www.axiogroup.eu](http://www.axiogroup.eu)

Attenzione: Resta fermo che i reclami irrituali, cioè presentati con modalità e forme diverse da quelle precedentemente elencate, sono comunque validi, purché contengano:

- gli estremi del ricorrente
- data e luogo di presentazione del reclamo
- l'oggetto del reclamo
- i motivi del reclamo

Coloro che ricevono una segnalazione devono prestare la massima attenzione nel verificare se la stessa costituisca un reclamo.

In caso di dubbi, gli stessi sono tenuti a inoltrare immediatamente la segnalazione al seguente indirizzo di posta elettronica: [reclami@axiogroup.eu](mailto:reclami@axiogroup.eu) affinché, tale segnalazione sia trattata conformemente al presente documento.

### Gestione operativa dei reclami: descrizione delle fasi

La gestione dei reclami è articolata nelle seguenti fasi:

1. Ricezione del potenziale reclamo
2. Valutazione preliminare del potenziale reclamo
3. Registrazione nel Registro Reclami
4. Istruttoria del reclamo
5. Risoluzione del reclamo

#### Fase 1 – Ricezione del potenziale reclamo

Al fine di consentire il rispetto dei termini entro i quali devono essere espletati gli adempimenti previsti dalla normativa (vale a dire, 45 giorni di calendario dalla ricezione del reclamo) è necessario che tutti i potenziali reclami pervenuti presso il Broker siano trasmessi senza indugio all'indirizzo di posta elettronica [reclami@axiogroup.eu](mailto:reclami@axiogroup.eu) e, successivamente, al Responsabile dell'Ufficio Reclami entro massimo 5 (cinque) giorni dalla ricezione.

Nel caso di reclamo scritto presentato direttamente presso la sede del Broker, l'addetto di sede dovrà provvedere prontamente a:

- far compilare l'apposito modulo di reclamo, assicurandosi che il reclamante apponga nel modulo la data e la firma;

- apporre il timbro datario sulla busta di trasmissione del reclamo;
- aprire il plico e scansionare in formato PDF i documenti contenuti (ivi compresa la busta ed il modulo di reclamo); e
- inviare senza indugio il PDF all'indirizzo mail interno [reclami@axiogroup.eu](mailto:reclami@axiogroup.eu), inserendo nell'oggetto la dicitura: RECLAMO MITTENTE (indicare il mittente presente nella busta di ricezione del reclamo) RICEVUTO IN DATA (indicare la data di ricezione apposta sul plico ricevuto).

Ai fini della determinazione della data di ricezione, valgono i seguenti criteri:

1) Per i reclami pervenuti alla sede del Broker:

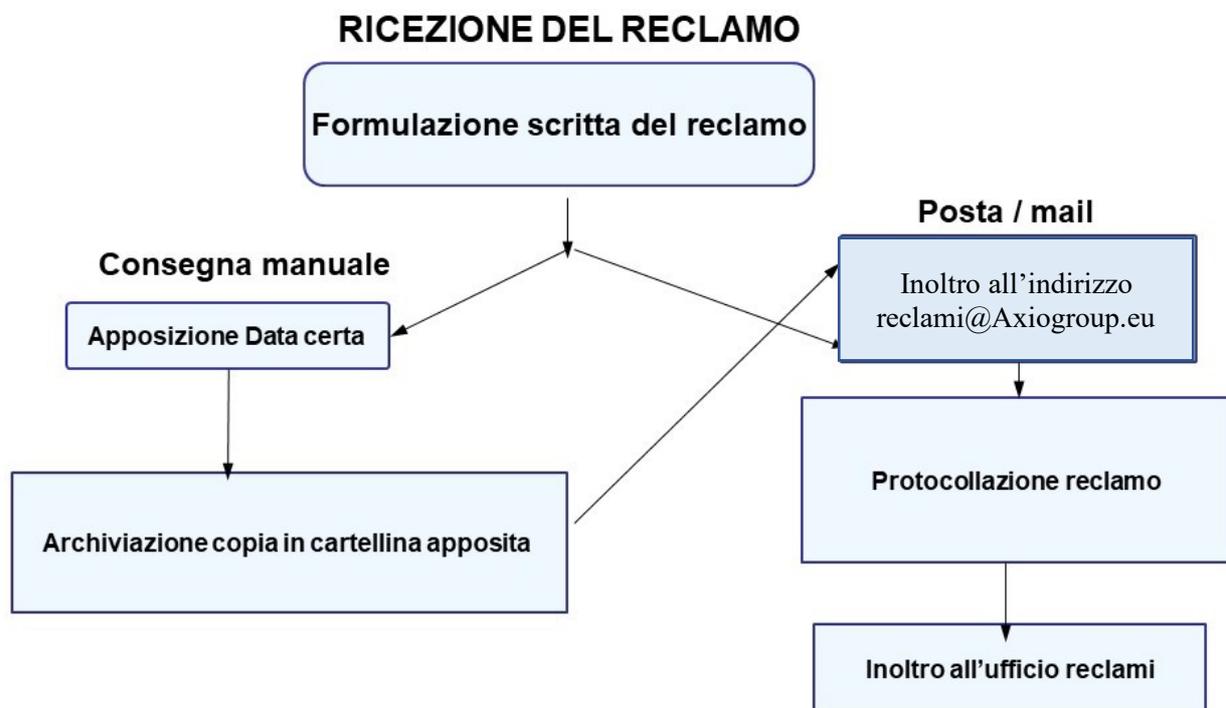
- Raccomandate AR – data di effettiva ricezione della missiva, coincidente con la sottoscrizione dell'avviso di ricevimento, così come da timbro datario posta in entrata.

Posta Ordinaria – data di effettiva ricezione della missiva, così come da timbro datario posta in entrata.

2) Per i reclami ricevuti via mail o alla casella di posta [reclami@axiogroup.eu](mailto:reclami@axiogroup.eu)

- Data di ricezione della mail nella casella di posta elettronica mail.

## Ricezione del Reclamo



## **Fase 2 – Valutazione del potenziale reclamo**

Al fine di consentire il rispetto dei termini entro i quali devono essere espletati gli adempimenti previsti dalla normativa (vale a dire, 45 giorni di calendario dalla ricezione del reclamo) è necessario che tutti i potenziali reclami pervengano tempestivamente alla casella interna reclami@Axiogroup.eu, se confermati come potenziali reclami, gli stessi saranno trasmessi dal Responsabile all'Ufficio Reclami entro massimo 5 (cinque) giorni dalla data di ricezione.

Una volta pervenuti all'indirizzo reclami@Axiogroup.eu, si procede ad un'analisi preliminare dei documenti, al fine di verificare e confermare che la segnalazione ricevuta configuri un potenziale reclamo. Se si configura un potenziale reclamo, il Responsabile ne dà notizia alle strutture aziendali competenti per la relativa trattazione e per l'eventuale risposta da inviare al segnalante.

## **Fase 3 – Registrazione nel registro reclami**

Il Resp. dell'Ufficio Reclami è responsabile dell'aggiornamento e della gestione del Registro Reclami, tenuto in formato elettronico e/o cartaceo, in cui devono essere annotati:

- **DATI IDENTIFICATIVI DEL RECLAMO**

- a. Codice progressivo per anno
- b. Anno di riferimento
- c. Data di ricezione
- d. Modalità di ricezione
- e. Valore economico della controversia
- f. Esito finale del reclamo (accolto/rigettato/accolto parzialmente)
- g. Motivazioni dell'accoglimento/del rigetto/dell'accoglimento parziale
- h. Devoluzione del reclamo all'Autorità di Vigilanza/Autorità Giudiziaria o attivazione di altri meccanismi di mediazione/arbitrato previsti dalla normativa
- i. Data di chiusura definitiva
- j. Qualora il reclamo fosse di competenza della compagnia o di altro intermediario, indicazione della data di trasmissione alla compagnia o ad altro intermediario
- k. Eventuale riapertura della controversia in altre sedi

- **DESTINATARIO DEL RECLAMO**

- a. Comportamenti propri dell'intermediario Broker
- b. Comportamenti dei dipendenti del Broker
- c. Comportamenti dei collaboratori del Broker
- d. Contestazioni che non sono di competenza del Broker

- **OGGETTO DEL RECLAMO E MOTIVAZIONI**

- a. Contestazioni sull'informativa precontrattuale e contrattuale
- b. Contestazioni per mancata o inesatta esecuzione
- c. Contestazione per esecuzione di operazioni non autorizzate
- d. Altro

- **DATI DEL SOGGETTO RECLAMANTE**

- a. Contraente
- b. Assicurato
- e. Danneggiato

d. Beneficiario

Per ogni reclamante devono essere indicati i seguenti dati: Nome e Cognome/Indirizzo di Spedizione del Reclamo/Mail e Fax dove inviare copia delle comunicazioni se presenti nel reclamo/ recapito telefonico da utilizzare per comunicazioni inerenti al reclamo.

- **DATI SOGGETTO MITTENTE**

- a. Diretto interessato
- b. Legale
- c. Consulente
- d. Associazioni consumatori/portatori di interessi collettivi
- e. Altro soggetto

- **CLASSIFICAZIONE DI EVENTUALI DATI CORRETTIVI**

- a. Intervento formativo
- b. Intervento organizzativo
- c. Risarcimento
- d. Altro

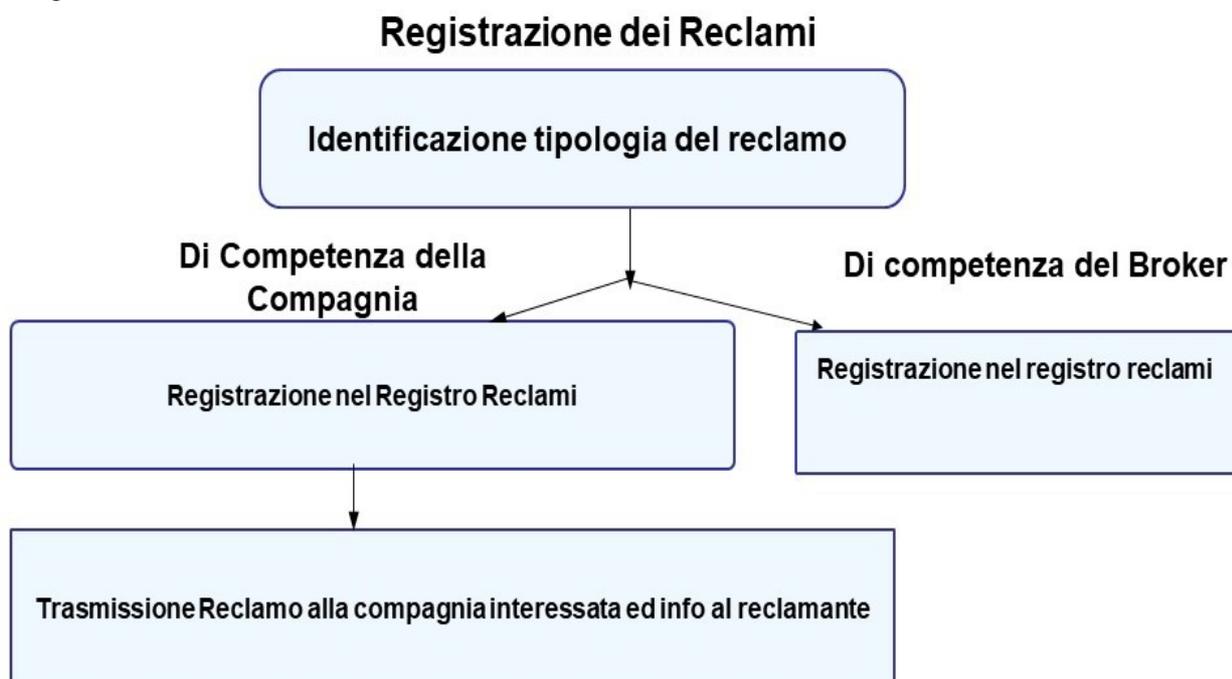
Il Registro Reclami è uno strumento elettronico o cartaceo idoneo a registrare i dati essenziali del reclamo e ad espletare gli obblighi di informativa interna (report interni aziendali) ed esterna nei confronti dell'IVASS.

**Nel caso in cui il Registro Reclami sia uno strumento elettronico, ai fini della corretta tenuta i reclami vengono censiti nell'apposito programma/software eventualmente dedicato con una frequenza di backup proporzionata al flusso dei reclami in arrivo.**

La registrazione materiale dei reclami nel Registro è affidata di regola al Broker, salvo il caso in cui non sia demandata all'Ufficio Reclami ove previsto dagli accordi con il fornitore. Si dovrà altresì provvedere a registrare nell'archivio i reclami ricevuti, integrando le annotazioni previste con i dati relativi all'eventuale trasmissione all'impresa di assicurazione ovvero ad altri istituti finanziari qualora il reclamo non rientri nella competenza del Broker come meglio precisato di seguito.

Nel caso in cui il Broker ricevesse **reclami relativi a comportamenti tenuti da compagnie assicurative**, il Resp. dell'Ufficio Reclami deve trasmettere senza ritardo all'impresa interessata i reclami eventualmente ricevuti dandone contestualmente notizia al Broker ed al reclamante.

## Registrazione dei Reclami



### Fase 4 – Istruttoria

Il Responsabile dell'Ufficio Reclami deve compiere, nella trattazione degli stessi, una valutazione iniziale sulla base della documentazione ricevuta.

Al fine di verificare l'accaduto e per un esame più approfondito della doglianza:

- contattare telefonicamente il mittente/reclamante per verificare le motivazioni del reclamo
- richiedere formalmente al mittente/reclamante l'eventuale integrazione della documentazione (qualora tale documentazione fosse incompleta)
- informare l'addetto/dipendente/collaboratore interessato dal reclamo, in quanto relativo ad un proprio comportamento, invitandolo a fornire entro 15 giorni una relazione 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 stessa

- interagire con tutte le risorse che hanno gestito la pratica per acquisire qualsiasi informazione utile all'istruttoria (ad esempio: note di lavorazione, file audio, mail ecc.).

Dopo aver espletato quanto sopra, il Resp. dell'ufficio Reclami:

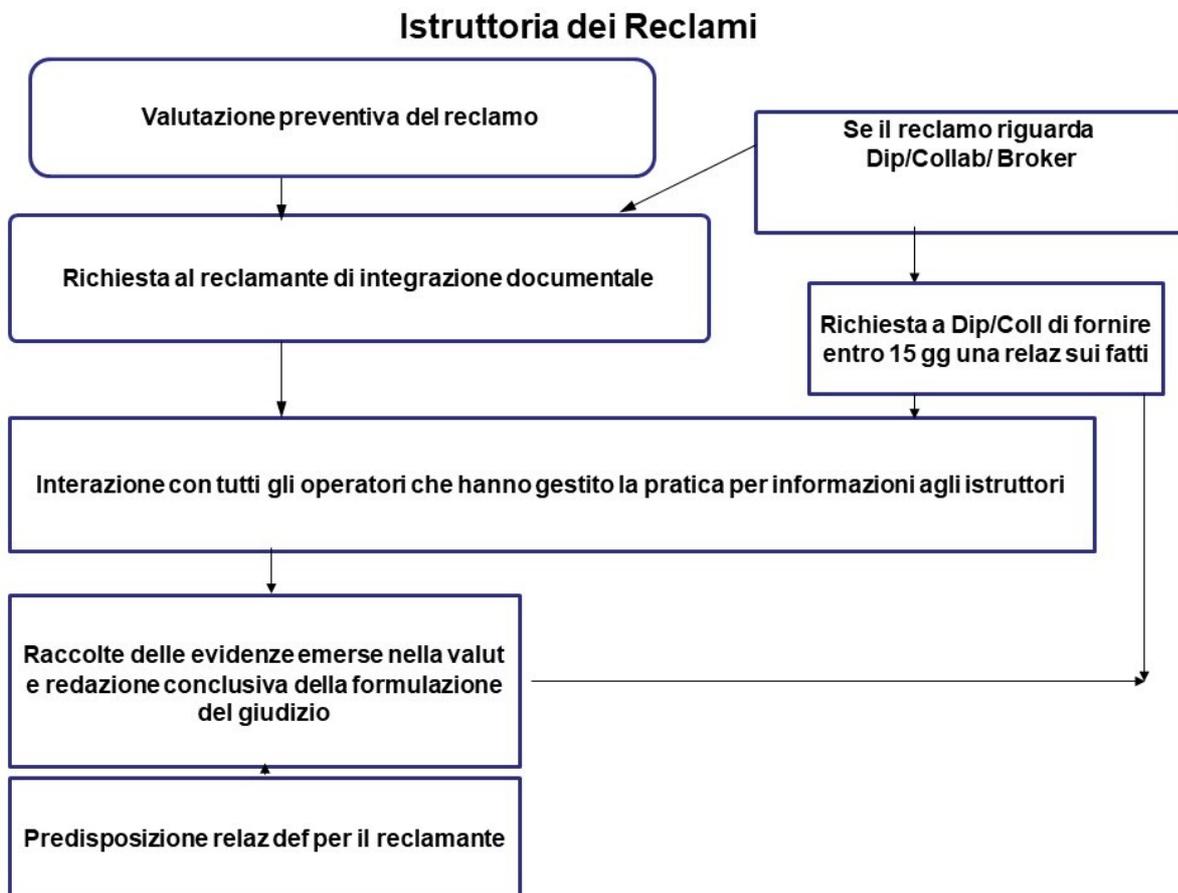
- analizza la documentazione ricevuta e tutte le informazioni del caso
- analizza le modalità con le quali si è manifestata la controversia e le cause che l'hanno generata
- valuta le questioni di merito (legali, amministrative, comportamentali ecc.) per predisporre le iniziative necessarie a rispondere al reclamante
- qualora la fattispecie presenti caratteristiche particolari può richiedere parere scritto

specialistico.

Analizzata tutta la documentazione prodotta nella fase istruttoria, produce una relazione conclusiva nella quale:

- esprime il proprio giudizio sul reclamo dichiarandone la fondatezza e l'infondatezza
- nell' ipotesi in cui lo ritenga fondato, individua le specifiche iniziative da assumere ai fini dell'accoglimento dell'istanza di reclamo che verranno portate del legale rappresentante del Broker, il quale – se del caso – provvederà ad impartire istruzioni per adempiere alle decisioni assunte
- indica l'esito finale del reclamo (accolto/non accolto/accolto parzialmente) e le relative motivazioni
- predispose la risposta definitiva da trasmettere al reclamante.

### Istruttoria dei Reclami



### Fase 5 – Risoluzione del reclamo e risposta al reclamante

Terminata l'istruttoria, il Resp. dell'Ufficio Reclami predispose la risposta da inviare al reclamante. La risposta deve contenere:

- **se il reclamo è ritenuto fondato**, le iniziative che il Broker si impegna ad assumere ed i tempi

entro i quali le stesse verranno realizzate

□ **se il reclamo è ritenuto infondato o parzialmente infondato**, un’illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto/o parziale rigetto, nonché le necessarie indicazioni circa la possibilità per il reclamante di rivolgersi all’Autorità di Vigilanza o altre forme di risoluzione stragiudiziale delle controversie, specificandone le modalità.

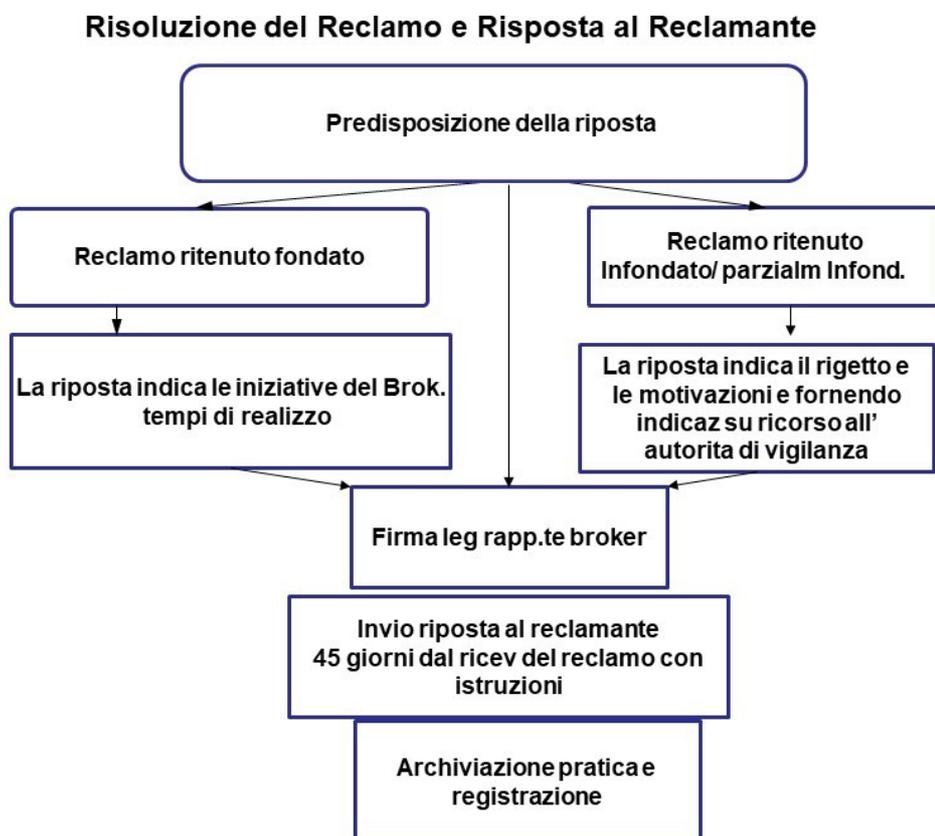
La risposta conclusiva viene trasmessa al legale rappresentante del Broker cui compete l’eventuale ratifica e sottoscrizione.

La risposta ratificata viene inviata al reclamante nelle modalità prescelte dal reclamante stesso, se indicate in sede di presentazione del reclamo; tali modalità devono essere in ogni caso idonee a dimostrare la ricezione della risposta da parte del reclamante.

**La risposta conclusiva deve essere inviata al reclamante entro 45 giorni di calendario dal ricevimento del reclamo.**

Si procede all’aggiornamento del Registro Reclami.

### Risoluzione del Reclamo e Risposta al Reclamante



## REPORTISTICA E ANALISI DEI RECLAMI TRATTATI

La procedura di gestione reclami prevede obblighi di comunicazione del Broker, sia verso l'esterno sia verso l'interno. In particolare, il Broker è tenuto a:

- (i) riportare i dati relativi ai reclami nello specifico prospetto statistico, il cui modello è individuato dall'IVASS nel Provvedimento n. 46 del 3 maggio 2016. Tale prospetto potrà essere fornito all'IVASS in caso di richiesta;
- (ii) disporre di informazioni inerenti al numero dei reclami ricevuti, i tempi di risposta, l'oggetto dei reclami e l'esito degli stessi, da fornire all'IVASS in caso di richiesta;
- (iii) analizzare i dati dei singoli reclami, evidenziando le cause di fondo comuni alle varie tipologie di reclamo e valutare se tali cause possono interessare procedure o prodotti diversi da quelli oggetto del reclamo al fine di intervenire con appropriate misure correttive.

Resta fermo l'obbligo del Broker di fornire, a richiesta dell'IVASS il nominativo del Responsabile dell'Ufficio reclami con i relativi recapiti.

Ai fini degli adempimenti che precedono, il Resp. Dell' Ufficio Reclami dovrà fornire al Broker:

**Alla fine di ciascun anno solare, i dati relativi ai reclami;** tali dati devono essere riportati nello specifico prospetto il cui modello è individuato dall'IVASS nel Provvedimento n. 46 del 3 maggio 2016.

**Ove specificamente richiesto dal Broker, entro 90 giorni dalla fine dell'esercizio,** un'apposita relazione che illustra la situazione complessiva dei reclami ricevuti.

Qualora dall'analisi e valutazione dei reclami ricevuti nell'esercizio precedente dovesse emergere che le lamentele siano state originate da carenze organizzative e/o procedurali, la relazione dovrà descrivere le carenze riscontrate e le proposte per la rimozione.

## RIAPERTURA DEL RECLAMO E SISTEMA DI RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

Il reclamante rimasto insoddisfatto o il cui reclamo ha avuto esito negativo potrà:

**presentare reclamo presso l'IVASS**

Il Broker ricevuta la comunicazione da parte dell'IVASS dell'avvio del procedimento deve predisporre, in sinergia con il Resp. dell'Ufficio Reclami, e trasmettere all'IVASS nei termini indicati da quest'ultima, una relazione dettagliata volta a fornire in modo completo e tempestivo chiarimenti del caso;

**ricorrere a forme stragiudiziali di risoluzione delle controversie,** previsti a livello normativo o convenzionale (quali, ad esempio, la mediazione; la negoziazione assistita; l'arbitrato; la conciliazione paritetica).

Il Broker dovrà informare il cliente/reclamante delle varie opzioni a sua disposizione. Tale informativa dovrà essere contenuta:

- nell'informativa precontrattuale consegnata al cliente;
- sul sito internet;
- in caso di reclamo, nella risposta inviata al reclamante.

## **FORMAZIONE PERSONALE ADDETTO ALLA GESTIONE DI RECLAMI**

Il Broker prevede piani di formazione continua e adeguata, rivolti ad informare il proprio personale dipendente e i propri collaboratori circa la disciplina e le modalità di gestione dei reclami.

Il Resp. dell'Ufficio Reclami, deve garantire al Broker la conoscenza delle regole in materia di gestione dei reclami da parte del personale preposto all'attività, curando la formazione di quest'ultimo in maniera adeguata in relazione ai compiti attribuiti.

## Modulo di presentazione del Reclamo

Si prega di compilare il modulo ed esporre in modo esaustivo il reclamo, allegando l'eventuale documentazione a supporto.

Il reclamo può essere presentato con le seguenti modalità:

- Per e-mail all'indirizzo: [info@axiogroup.eu](mailto:info@axiogroup.eu)
- Per PEC, all'indirizzo: [info@pec.axiogroup.eu](mailto:info@pec.axiogroup.eu)
- Per posta, a mezzo raccomandata A/R, all'indirizzo: AXIO Insurance Broker s.r.l., Via Leonida Bissolati 54, 00187 Roma.

Nome, Cognome / Denominazione sociale
Cod. Fisc. / P. IVA:
Indirizzo:
Telefono, Cellulare, E-mail:
Eventuale compagnia assicurativa e numero di polizza:
Eventuale numero di sinistro se presente:
Nominativo interlocutore abituale:
Descrizione del reclamo:

Luogo, data e firma \_\_\_\_\_

## DICHIARAZIONE E ALLEGATI

Il sottoscritto, Cognome\_\_\_\_\_Nome\_\_\_\_\_dichiara che il reclamo/controversia non è stato già sottoposto all'attenzione dell'Autorità di Vigilanza (IVASS) ovvero rimesso all'autorità giudiziaria o altri sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

Allegati:

- 1) Fotocopia di documento di identità del reclamante
- 2) Altra documentazione (specificare)

Data..... Firma di chi propone il reclamo.....

## Informativa sul trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679

AXIO Insurance Broker S.r.l. (di seguito il **Broker**) informa che, ai sensi dell'art. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679, i dati personali da Lei forniti attraverso la compilazione del presente modulo saranno acquisiti dal Broker per attivare la relativa procedura di gestione dei reclami.

I dati personali acquisiti saranno raccolti in una banca dati e potranno essere trattati dal Broker e dall'Ufficio Reclami incaricato.

Finalità: il trattamento dei dati potrà avvenire mediante strumenti manuali e/o informatici, per le seguenti finalità: 1. invio, a Lei medesimo, di comunicazioni e informazioni inerenti il reclamo da Lei inoltrato; 2. elaborazioni statistiche (in forma anonima) necessarie al reporting interno del Broker.

Titolare: il titolare del trattamento dei dati è il Broker – nella persona del legale rappresentante pro tempore, Sig. Andrea Romano – che ha sede in Roma, Via Leonida Bissolati 54, 00187, cui Lei potrà far riferimento in relazione al predetto trattamento dei Suoi dati.

Modalità del trattamento: i dati personali sono trattati con strumenti automatizzati per il tempo strettamente necessario a conseguire gli scopi per cui sono stati raccolti. Specifiche misure di sicurezza sono osservate per prevenire l'alterazione e/o la perdita dei dati, usi illeciti o non corretti ed accessi non autorizzati.

Diritti degli interessati: i soggetti cui si riferiscono i dati oggetto del trattamento hanno il diritto, in qualunque momento, di chiedere al Titolare del trattamento l'accesso ai dati personali che li riguardano, la rettifica e/o l'integrazione dei dati personali inesatti, la cancellazione dei dati (c.d. "diritto all'oblio"), la limitazione e/o l'opposizione ai trattamenti, nonché la facoltà di richiederne portabilità.

La presente informativa sul trattamento dei dati personali può essere oggetto di revisione e aggiornamento, in conformità alla disciplina dettata dalle disposizioni normative di riferimento.

La sottoscrizione, in calce al documento, autorizza il Broker al trattamento dei suoi dati personali.

Data..... Firma di chi propone il reclamo.....