



Politica di gestione dei reclami redatta ai sensi dell'art. 10 bis del Regolamento Isvap 24/2008 e successive modifiche ed integrazioni

1. Premessa	pag. 1
2. Normativa rilevante	pag. 1
3. Principi generali	pag. 2
<i>I. Cosa si intende per reclamo</i>	pag. 2
<i>II. Adempimenti del Grande Broker</i>	pag. 2
<i>III. Competenza del Broker</i>	pag. 3
<i>IV. Tempi e modalità di risposta</i>	pag. 3
<i>V. Analisi dei reclami</i>	pag. 3
4. Procedura di gestione dei reclami	pag. 4
<i>I. Fase di ricezione</i>	pag. 4
<i>II. Fase di gestione</i>	pag. 5
<i>III. Fase di riscontro</i>	pag. 5
<i>IV. Fase di analisi, catalogazione e informativa a Ivass</i>	pag. 5
<i>V. Presentazione dei reclamo a Ivass</i>	pag. 6
5. Funzione aziendale	pag. 6
6. Attuazione della Politica Reclami	pag. 6
7. Approvazione e revisione periodica della Politica	pag. 7

1. Premessa

Il presente documento contiene la Politica di gestione dei reclami (di seguito “**Politica Reclami**” o “**Politica**”) adottata dall’organo amministrativo del Broker **I.F.B. S.r.l.** (di seguito “**I.F.B.**”, “**Broker**” o “**Società**”) nella quale vengono indicati i principi attuati nella gestione dei reclami che sorgono con la clientela e le procedure poste in essere per la gestione dei reclami

2. Normativa rilevante

La Politica viene adottata dal Broker per dare attuazione alla previsione di cui all’art. 10 bis del Regolamento Isvap n. 24 del 19 maggio 2008 (in seguito “**Regolamento**”) e s.m.i..



Tale norma prevede che i Broker formalizzino in un apposito documento la politica di gestione dei reclami di propria pertinenza compresi quelli che hanno ad oggetto i comportamenti dei dipendenti e dei collaboratori.

Il Broker dà atto che la Politica Reclami è ispirata ai principi generali di trasparenza, correttezza ed equo trattamento della clientela e che le previsioni in essa contenute sono tali da:

- garantire l'equo trattamento dei contraenti, degli assicurati, dei beneficiari e dei danneggiati;
- consentire l'individuazione e la gestione degli eventuali conflitti di interesse che dovessero riscontrarsi nel rapporto con il reclamante;
- garantire la corretta e celere gestione dei reclami che pervengono al Broker, dando tempestiva risoluzione alle problematiche riscontrate dal cliente nei tempi previsti dalla normativa vigente;
- prevedere dei sistemi di analisi delle criticità sollevate nel reclamo, così da poter rilevare quelle più ricorrenti e consentire al Broker di:
 - intervenire sulle prassi e sulle procedure oggetto di doglianza;
 - prevenire il rischio che vengano presentati ulteriori reclami e che l'Autorità di Vigilanza Ivass possa comminare delle sanzioni;
 - elevare la qualità della attività di distribuzione assicurativa che gli intermediari e i collaboratori svolgono per il Broker.

Vista l'importanza che la corretta gestione dei reclami riveste nell'ambito dell'operatività della Società, la presente **Politica Reclami** viene messa a disposizione di tutto il personale coinvolto nell'attività di gestione dei reclami (soggetti apicali, dipendenti e collaboratori), attraverso idonei canali di comunicazione.

Per tale ragione e per dare seguito agli obblighi previsti dal regolatore, il presente documento va sottoposto a revisione con cadenza almeno annuale, così da garantire che i contenuti siano sempre attuali e conformi alle procedure attuate dalla Società, alle novità normative e alle caratteristiche del Broker.

3. Principi generali

I. Cosa si intende per reclamo

Nell'ambito delle procedure descritte nella presente Politica, il reclamo va inteso come una dichiarazione di insoddisfazione formulata in forma scritta nei confronti di un'impresa di assicurazione, di un intermediario assicurativo o di un intermediario iscritto nell'elenco annesso in merito a un contratto o a un servizio assicurativo.

Non si considerano reclami le richieste di informazioni o di chiarimento, le richieste di risarcimento danni o di esecuzione del contratto (sul punto si rimanda all'art. 2 comma 1 lettera t bis del Regolamento).

II. Adempimenti del Grande Broker

Il Broker rientra nella definizione di grande broker (contenuta nell'art. 2, comma 1, lett. i ter del Regolamento), nel caso in cui (i) l'amministratore delegato e/o il direttore generale risultino iscritti



nella medesima sezione del RUI a cui è iscritta la Società (secondo quanto previsto dall'articolo 13, comma 3, lettera a, del Regolamento 40/2018) e (ii) il numero di dipendenti o collaboratori iscritti nella sezione E del registro sia uguale o superiore a dieci.

Nel caso sopra illustrato troveranno applicazione:

- l'art. 10 bis comma 3 del Regolamento, secondo cui la Politica Reclami deve essere approvata dal Consiglio di amministrazione;
- l'art. 10 octies del Regolamento, in base al quale:
 - la Società individua una funzione aziendale incaricata della gestione dei reclami, competente anche nel caso in cui tale attività venga esternalizzata. Tale funzione deve essere tale da garantire l'imparzialità nel giudizio ed evitare conflitti di interesse tra i soggetti coinvolti;
 - se Ivass ne fa richiesta, il Broker è tenuto a fornire informazioni relative alla funzione aziendale, incluso il nominativo del responsabile di quest'ultima e i suoi recapiti.

III. Competenza del Broker

L'art. 10 bis comma 1 e l'art. 10 quater comma 1 del Regolamento stabiliscono il perimetro della competenza del Broker nella gestione dei reclami. In particolare **I.F.B.** è tenuta a gestire i reclami:

- di propria pertinenza,
- riferiti ai comportamenti dei dipendenti e dei collaboratori diretti (con particolare attenzione al rischio di conflitti di interesse e alla loro prevenzione o gestione),
- riguardanti il comportamento degli intermediari con cui il Broker ha in corso accordi di collaborazione orizzontale ai sensi dell'art. 22 comma 10 del D.L. 179/2012 convertito in legge 221/2012 (di seguito "**Accordi di collaborazione orizzontale**").

Se il Broker riceve dei reclami che dovrebbero essere indirizzati all'impresa assicurativa perché hanno come oggetto comportamenti di quest'ultima, è tenuto a trasmetterli senza ritardi e a darne contestuale comunicazione al reclamante.

IV. Tempi e modalità di risposta

L'art. 10 quater comma 2 del Regolamento stabilisce che il Broker è tenuto a dare riscontro ai reclami entro 45 giorni da quando li ha ricevuti e di rispondere alle doglianze sollevate avvalendosi di un linguaggio semplice, chiaro e facilmente comprensibile.

Il Broker è tenuto a informare il reclamante che, nell'eventualità di rigetto o solo parziale accoglimento delle sue richieste, ha la possibilità di rivolgersi all'IVASS o di avvalersi di sistemi alternativi per la risoluzione delle controversie (previsti a livello normativo o convenzionale, specificandone le modalità), oltre che di adire l'Autorità Giudiziaria

Tale facoltà del reclamante di rivolgersi a Ivass è prevista dall'art. 4 comma 1 del Regolamento, fermo restando che il reclamante può rivolgersi direttamente all'Ivass, anche senza previo reclamo al Broker.

V. Analisi dei reclami



L'art. 10 undecies del Regolamento stabilisce che il Broker provveda ad analizzare i reclami di sua competenza avendo cura di individuare:

- le cause di reclamo che risultano ricorrenti,
- le possibili misure/procedure correttive da implementare.

Lo scopo dell'analisi è permettere al Broker di valutare se tali cause possano sussistere anche nell'ambito di procedure o prodotti diversi da quelli oggetto di reclamo e poter così adottare gli interventi correttivi più adeguati.

Il successivo art. 10 duodecies disciplina l'ipotesi in cui l'Autorità richieda di ricevere le risultanze delle valutazioni di cui sopra, con specifico riferimento a quelle relative a:

- a) numero dei reclami ricevuti, tempi di risposta, oggetto e esito del reclamo;
- b) analisi dei reclami effettuata secondo le modalità di cui all'art. 10 undecies del Regolamento.

A ciò si aggiunge anche la trasmissione del prospetto statistico contenente i dati relativi ai reclami gestiti nel corso dell'anno (sul punto, si rimanda al più dettagliato paragrafo 4.III che segue).

4. Procedura di gestione dei reclami

I. Ricezione dei reclami

I reclami possono essere trasmessi dai clienti nelle seguenti modalità:

- raccomandata a/r indirizzata a I.F.B. Srl – Ufficio Reclami C/o Amministrazione - Via Scarlatti 150 – 80127 Napoli
- posta certificata all'indirizzo ifbbroker@pec.it
- fax al n. 081.5781421
- consegna manuale alternativamente presso:
 - Sede Amministrativa e Operativa: I.F.B. Srl, Via Scarlatti 150 – 80127 Napoli
 - Sede Legale: I.F.B. Srl, Viale Bianca Maria 9 – 20122 Milano

Il dipendente o collaboratore che riceve un reclamo è tenuto a trasmetterlo alla Signora Michela Conte dell'ufficio amministrativo, designata quale responsabile della funzione aziendale preposta alla gestione dei reclami, provvedendo ad analizzare il reclamo per valutare se sia rivolto a:

- compagnia di assicurazione;
- dipendente, collaboratore iscritto in sezione E) del RUI;
- intermediario collaboratore in base ad Accordo di collaborazione orizzontale.

Nella fase della ricezione e dell'analisi preliminare dei reclami, si distinguono le seguenti ipotesi:

- nel caso in cui il reclamo riguardi il comportamento della compagnia, la competenza per la gestione spetta a quest'ultima. Il Broker è quindi tenuto a trasmetterle il reclamo senza ritardo e contestualmente metterne il reclamante al corrente. A titolo esemplificativo, costituiscono reclami riguardanti il comportamento della compagnia:
 - mancata liquidazione del sinistro,
 - errata quantificazione dell'importo liquidato,
 - mancato invio del rendiconto annuale,
 - documentazione informativa di prodotto non trasparente.



- se il reclamo concerne la condotta del Broker o di un suo dipendente, collaboratore iscritto in sezione E o altro addetto alla distribuzione, competente alla gestione del reclamo è del Broker. A titolo esemplificativo, tali reclami possono riguardare:
 - la non corretta acquisizione dal cliente delle informazioni necessarie per valutare le richieste esigenze assicurative del contraente o l'adeguatezza/appropriatezza del contratto proposto;
 - la mancata illustrazione chiara e completa delle caratteristiche del prodotto proposto;
 - la mancata consegna della documentazione precontrattuale;
 - il non corretto incasso dei premi secondo le istruzioni fornite dal Broker o dalla compagnia emittente;
- qualora il reclamo abbia ad oggetto il comportamento di un intermediario con cui il Broker ha un Accordo di collaborazione orizzontale si distingue ulteriormente tra le seguenti ipotesi:
 - se il reclamo ha come oggetto un contratto che è stato collocato da tale intermediario, quest'ultimo lo deve trasmettere senza ritardo al Broker, competente a gestire il reclamo e darne comunicazione al reclamante;
 - se il reclamo ha per oggetto il comportamento del Broker ed è il Broker ad aver collocato il contratto, il Broker sarà tenuto a trasmetterlo senza ritardo all'intermediario con cui è in essere l'Accordo di collaborazione orizzontale, il quale è tenuto a gestire il reclamo e a fornire il riscontro al reclamante.

II. Fase di gestione

Terminata la fase della ricezione, una volta analizzata la vicenda oggetto del reclamo, il Broker è tenuto a fornire riscontro entro 45 giorni dalla ricezione dello stesso, utilizzando un linguaggio comprensibile e semplice.

Il Broker è tenuto a ricostruire la vicenda attraverso la documentazione ricevuta e, nel caso essa non risultasse sufficiente, a reperire ulteriori documenti e informazioni, sia presso il cliente reclamante sia presso l'eventuale collaboratore/addetto/dipendente eventualmente coinvolto.

Quando il reclamo è rivolto all'intermediario con cui ha in corso un Accordo di collaborazione orizzontale, il Broker si rivolge all'intermediario collaboratore per invitarlo a fornire entro 15 giorni la documentazione e le informazioni ritenute rilevanti per una rapida e completa gestione del reclamo, nonché ad esprimere la propria posizione sulle contestazioni mosse.

Inoltre, il Broker è tenuto a comunicare all'intermediario collaboratore la risposta fornita e ad indicare quali misure correttive attuare per rimuovere la causa del reclamo.

III. Fase di riscontro

In caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo (la cui risposta va fornita entro 45 giorni dalla ricezione), il Broker fornisce una spiegazione chiara al reclamante in merito alle proprie ragioni e contestualmente lo informa che ha la possibilità di adire l'Autorità giudiziaria, di rivolgersi all'IVASS o di avvalersi dei sistemi alternativi per la risoluzione delle controversie previsti a livello normativo o convenzionale, specificando le modalità con cui ricorrere a tali strumenti.

Se invece il Broker accoglie il reclamo, allora comunica come intende porre rimedio alle circostanze da cui è derivata la problematica sollevata.



IV. Analisi, catalogazione dei reclami e informativa all'Ivass

L'art. 10 undecies del Regolamento prevede che il Broker analizzi i reclami ricevuti, anche quelli relativi ai comportamenti dei dipendenti e dei collaboratori, per individuare eventuali criticità ricorrenti, per poter intervenire con procedure e/o misure correttive nella distribuzione sia dei prodotti oggetto del reclamo sia di prodotti diversi, per i quali potrebbero essere emergere le stesse problematiche.

Il Broker svolge attività di catalogazione attraverso la registrazione dei reclami in un apposito archivio elettronico o cartaceo (di seguito, "**Registro Reclami**"), in cui raccoglie i dati relativi ai reclamanti secondo quanto previsto dall'art. 10 quater comma 4 del Regolamento e dall'allegato 1 al Regolamento.

Inoltre, alla fine di ciascun anno solare, il Broker riporta i dati sui reclami che ha gestito anche nel Prospetto Statistico predisposto secondo il modello di cui all'allegato 4 del Regolamento.

Il Prospetto Statistico è suddiviso in tre parti:

1. Prospetto annuale in cui si riportano il numero di reclami, il valore economico, la modalità di trattamento e il loro esito;
2. Prospetto annuale relativo gestione dei reclami ramo r.c. auto/natanti;
3. Prospetto annuale in cui vengono raccolte informazioni circa le caratteristiche dei reclamanti.

I prospetti devono contenere informazioni relative ai reclami proposti nei confronti degli intermediari con cui il Broker ha Accordi di collaborazione orizzontale.

Secondo quanto previsto dall'art. 10 duodecies del Regolamento, in caso di richiesta da parte dell'Ivass, il Broker trasmette all'Autorità l'ultimo prospetto statistico disponibile e le informazioni relative:

- al numero dei reclami ricevuti,
- ai tempi di risposta,
- all'oggetto e all'esito del reclamo;
- agli esiti della valutazione dei reclami effettuata dal Broker.

V. Reclami presentati all'IVASS

In caso di reclamo ricevuto tramite Ivass, la Società dà riscontro al direttamente al reclamante nei termini assegnati dall'Autorità nella comunicazione con cui la stessa trasmette il reclamo. comunicando altresì all'Ivass la risposta fornita al reclamante.

5. Funzione aziendale

Ai fini di cui all'art. 10 octies del Regolamento,

La gestione dei reclami è demandata alla funzione individuata ai sensi dell'art. 10 octies del Regolamento, cui fa capo il responsabile della distribuzione assicurativa del Broker.

Al responsabile della funzione incaricata della gestione dei reclami è attribuita competenza in merito ai profili di:



- a) valutazione del contenuto dei reclami e catalogazione, sia al momento della ricezione del reclamo, sia al termine dell'istruttoria per la sua gestione;
- b) analisi dei riscontri sulla base dei dati registrati nel prospetto statistico, che vengono riferiti al consiglio di amministrazione del Broker ed utilizzati come parametri per la revisione delle procedure e l'adozione di misure correttive.

6. Attuazione della Politica Reclami

Per dare piena e concreta attuazione alla presente Politica, il Broker:

- ha predisposto un manuale operativo contenente indicazioni per la gestione dei reclami, i cui contenuti sono conformi a quanto previsto nella presente Politica e, quindi, è oggetto anch'esso di revisione periodica per essere sempre conforme alla normativa vigente *ratione temporis* e alla Politica;
- fornito le informazioni relative alla modalità di presentazione dei reclami attraverso la documentazione precontrattuale da fornire alla clientela, resa disponibile secondo le modalità di cui all'art. 10 decies del Regolamento (presso i locali in cui si svolge l'attività di distribuzione o sul sito internet se utilizzato per collocare o promuovere prodotti assicurativi).

7. Approvazione e revisione periodica della Politica

La presente Politica è stata approvata dal Consiglio di amministrazione di **I.F.B. S.r.l.** in data 23 Marzo 2021.

Il Consiglio di Amministrazione provvederà con cadenza almeno annuale a verificare che le procedure in materia di reclami vengano correttamente attuate e, ove sia necessario, ad aggiornare le previsioni contenute nella presente Politica.