

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.

La Politica di Gestione dei Reclami è soggetta a revisione almeno annuale.

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 il Broker Sheltia srl, adotta la seguente politica di gestione dei reclami ispirata:

- all'equo trattamento dei contraenti, degli assicurati, dei beneficiari e dei danneggiati,
- alla individuazione e gestione degli eventuali conflitti di interesse;
- alla rapida definizione dei reclami.

### 1. 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 Sheltia srl per un'efficace gestione dei reclami ricevuti e relativi ai comportamenti propri e dei propri dipendenti e collaboratori. Ai fini della presente procedura sono escluse le contestazioni relative al trattamento dei dati personali di cui al D. Lgs n. 196/03 (Codice Privacy) e Regolamento UE 2016/679.

### 2. 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:

- ✓ Nell'allegato 4
- ✓ Nei locali dove è svolta l'attività di intermediazione
- ✓ Sul sito internet [www.sheltia.com](http://www.sheltia.com)

Nello specifico tali informazioni contengono:

- Le indicazioni concernenti la gestione dei reclami inclusa la modalità di presentazione dei reclami e le tempistiche di riscontro (entro 45 giorni)
- L'indicazione della funzione per la gestione dei reclami, incaricata all'esame ed i relativi recapiti
- Le indicazioni sulle modalità di presentazione all'IVASS e le possibilità per il reclamante, in caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo, di rivolgersi all'Autorità e ai sistemi alternativi di risoluzione delle controversie previsti a livello normativo, specificando le modalità.

### 3. FORME DI INOLTRO DEI RECLAMI

I reclami, per poter essere trattati secondo le modalità ed i tempi indicati, devono essere formulati esclusivamente per iscritto.

I Reclami scritti devono essere inviati tramite email all' indirizzo [reclami@sheltia.com](mailto:reclami@sheltia.com), tramite posta ordinaria o raccomandata all' Ufficio Reclami Sheltia srl, via Ennio Quirino Visconti, 103 - 00193 Roma, o mezzo fax al numero 06-94416099.

Nel caso di consegna diretta presso la sede sopra indicata, la persona incaricata alla ricezione apporrà sul reclamo la data di ricezione facendola controfirmare al mittente.

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

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

#### 4. PROCEDURA PER LA GESTIONE OPERATIVA DEI RECLAMI

##### A. RICEZIONE DEL RECLAMO

Ogni dipendente o collaboratore che riceva un reclamo in forma scritta deve prontamente trasmetterlo all'avv. Federica Rinaldi, designato quale referente della funzione reclami, al fine di permettere il rispetto dei termini entro cui fornire riscontro (45 giorni di calendario dalla ricezione del reclamo).

Le disposizioni regolamentari individuano come reclamo *“una dichiarazione di insoddisfazione in forma scritta relativa a un contratto o a un servizio assicurativo”*. Ai sensi della normativa regolamentare, non sono considerati reclami le richieste di informazioni o di chiarimenti, le richieste di risarcimento danni o di esecuzione del contratto.

Si ritiene che qualunque doglianza in forma scritta debba essere considerata reclamo.

In ogni caso, ai fini della determinazione della data di ricezione, valgono i seguenti criteri:

**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

**FAX** - Data di ricezione

**Email reclami@sheltia.com** - Data di ricezione nella casella di posta elettronica

##### B. GESTIONE DEL RECLAMO

Il soggetto designato per la gestione dei reclami deve esaminare il reclamo e verificare:

- l'eventuale esclusiva competenza della compagnia di assicurazione che ha sottoscritto il contratto ed in tal caso il soggetto designato trasmette con immediatezza il reclamo alla compagnia dandone contestuale comunicazione al cliente (art. 5 che introduce l'art. 10 quater del Regolamento);
- a quale soggetto sia ascrivibile il comportamento lamentato;
- l'esistenza di eventuali conflitti di interesse;
- in caso di ricezione di reclamo relativo al comportamento di altro intermediario con il quale sia intercorso un rapporto di collaborazione 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 documentazione pertinente (art. 5 che introduce l'art. 10 quaterdecies del Regolamento).

##### C. REGISTRAZIONE DEL RECLAMO

Accertata la pertinenza del reclamo del cliente, dell'assicurato e/o dell'avente diritto e la competenza in capo a Sheltia srl della gestione del reclamo stesso il reclamo viene registrato nell'apposito Registro strutturato in linea con l'Allegato 1 del Regolamento Isvap 24/2008, tenuto in formato elettronico.

Il Registro Reclami è uno strumento elettronico idoneo ad accogliere i dati essenziali del reclamo e ad espletare gli obblighi di informativa interna (report interni) ed esterna nei confronti dell'IVASS. Nel caso in cui la gestione del reclamo sia di competenza di altro "intermediario competente" in virtù di una collaborazione ai sensi dell'art. 22 DL 179/2016 l'annotazione nel Registro è effettuata a cura dell'intermediario competente.

Annualmente il designato della gestione dei reclami, basandosi sulle informazioni raccolte nel registro, deve compilare il prospetto statistico secondo la struttura di cui all'Allegato 4 del Regolamento 24/2008 che prevede la compilazione di 3 tabelle:

- 4.1. Tabella generale: numero dei reclami, valore economico, output correlati;
- 4.2. Tabella reclami rc auto;
- 4.3. Tabella caratteristiche dei soggetti reclamanti.

La compilazione del prospetto statistico è dovuta anche nel caso in cui l'annotazione nel Registro venga eseguita dall'intermediario competente in virtù della collaborazione ex art. 22 D.L. 179/2016.

#### **D. ISTRUTTORIA**

L'Ufficio Reclami deve compiere, nella trattazione degli stessi, una prima valutazione sulla base della documentazione ricevuta e al fine di verificare l'accaduto e per un esame più approfondito della doglianza può:

- 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, mail ecc.)

Al fine di fornire un adeguato e completo riscontro al reclamante l'ufficio reclami analizza la documentazione ricevuta e le informazioni raccolte, 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.

#### **E. RISOLUZIONE DEL RECLAMO E RISPOSTA AL RECLAMANTE**

Terminata l'istruttoria, l'Ufficio Reclami predisponde la risposta da inviare al reclamante.

La risposta, formulata con un linguaggio semplice e facilmente comprensibile, deve indicare:

- Se il reclamo è ritenuto fondato, le iniziative che Sheltia srl 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 deve essere inviata al reclamante entro 45 giorni di calendario dal ricevimento del reclamo. A seguito del riscontro si procede con l’aggiornamento del Registro Reclami.

In caso di collaborazione con altro intermediario, ex art. 22 DL 179/2016, l’esito del reclamo viene comunicato al reclamante dall’*“intermediario competente”* avendo cura di trasmettere opportuna riscontro anche all’intermediario collaboratore.

Per la gestione del reclamo Sheltia adotterà tutte le misure necessarie a correggere la situazione oggetto del reclamo se fondato, mediante misure suggerite dal designato per la gestione dei reclami e condivise dal presidente del consiglio di amministrazione.

#### **5. Analisi periodica dei reclami.**

In un’ottica di revisione delle procedure e dell’adozione delle adeguate misure correttive di intervento il designato, con cadenza annuale, esegue un’analisi dei riscontri derivanti dal registro statistico e riferisce al consiglio di amministrazione.

#### **6. Revisione della procedura di gestione reclami.**

Il consiglio di amministrazione sulla base dell’analisi periodica di cui al precedente punto 5 aggiorna le procedure per la gestione dei reclami (art. 5 che introduce l’art. 10 bis del Regolamento).

#### **7. Funzione per la gestione dei reclami**

La Società, rientrando nella definizione di Grande Broker così come definito dall’art. 2 lett. i ter del Provvedimento Ivass 24/2016, ha istituito una specifica funzione aziendale per la gestione dei reclami e ne garantisce l’imparzialità di giudizio e la predisposizione di idonee procedure allo scopo di evitare conflitti di interesse con le strutture o i soggetti il cui comportamento ha determinato la doglianza del cliente.

#### **8. Approvazione del documento di politica di gestione dei reclami.**

Il presente documento è stato approvato dal consiglio di amministrazione della Società in data 30/11/2018.