

---

**Politica aziendale sulla gestione dei reclami ai  
sensi del Regolamento ISVAP 24/2008 così  
introdotto e modificato dal Provvedimento IVASS  
46/2016, dal Provvedimento IVASS 76/2018 e dal  
Provvedimento IVASS 97/2020**

---

*PRIMA APPROVAZIONE CDA: 28 OTTOBRE 2016*

*SECONDA REVISIONE: 30 OTTOBRE 2018*

*TERZA REVISIONE: SETTEMBRE 2019*

*ULTIMO AGGIORNAMENTO: 14 DICEMBRE 2021*

## INDICE

1. FONTI NORMATIVE .....	3
2. AMBITO DI APPLICAZIONE .....	3
3. INFORMATIVA ALLA CLIENTELA .....	3
4. FORME DI INOLTRO DEI RECLAMI .....	4
5. PROCEDURA PER LA GESTIONE OPERATIVA DEI RECLAMI .....	4
5.1 RICEZIONE DEL RECLAMO .....	4
5.2 GESTIONE DEL RECLAMO .....	5
5.3 REGISTRAZIONE DEL RECLAMO .....	5
5.4 ISTRUTTORIA .....	6
5.5 RISOLUZIONE DEL RECLAMO E RISPOSTA AL RECLAMANTE.....	6
6. ANALISI PERIODICA DEI RECLAMI .....	7
7. REVISIONE DELLA PROCEDURA DI GESTIONE RECLAMI .....	7
8. FUNZIONE PER LA GESTIONE DEI RECLAMI .....	7
9. APPROVAZIONE DEL DOCUMENTO .....	7

## 1. NORMATIVA DI RIFERIMENTO

In ottemperanza alle previsioni contenute nell'art. 10 bis del Regolamento ISVAP 24/2008 (d'ora in avanti "Il Regolamento"), introdotto dall'art. 5 del Provvedimento IVASS n. 46 del 3 Maggio 2016 e successivamente modificato dall'art. 3 del Provvedimento IVASS n. 76 del 2 Agosto 2018, 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 con il reclamante;
- alla rapida gestione dei reclami.

Ad Agosto 2020 IVASS ha emanato il Provvedimento n. 97 del 4 Agosto 2020 che ha introdotto alcune marginali modifiche al Regolamento, che tuttavia hanno reso necessario aggiornare la seguente Politica.

## 2. AMBITO DI APPLICAZIONE

Il seguente documento recepisce le indicazioni normative dell'IVASS 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 Regolamento UE 2016/679.

## 3. 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 3 "Informativa sul distributore Sheltia Srl"
- ✓ 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.

#### 4. 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, tramite posta ordinaria o raccomandata all' Ufficio gestione 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 irrituali, 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

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

##### 5.1 RICEZIONE DEL RECLAMO

Ogni dipendente o collaboratore che riceve un reclamo in forma scritta deve prontamente trasmetterlo alla dott.ssa Ilaria Maria Pontoglio, designata quale referente dell'Ufficio gestione 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.

## 5.2 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. 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. 10 quaterdecies del Regolamento).

## 5.3 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.

Su ogni reclamo viene debitamente compilata una un "Scheda reclamo" che riepiloga i soggetti, il promotore coinvolto, l'oggetto del reclamo e infine i tempi di risposta.

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 ISVAP n. 24/2008 che prevede la compilazione di 3 tabelle:

- 4.1. Tabella generale sulla gestione dei reclami ricevuti durante il corso dell'anno precedente: numero dei reclami, valore economico, output correlati;
- 4.2. Tabella reclami r.c. auto (da non compilare nel nostro caso in quanto non collochiamo polizze r.c. auto);
- 4.3. Tabella caratteristiche dei soggetti reclamanti e le aree geografiche di provenienza.

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.

#### **5.4 ISTRUTTORIA**

L'Ufficio gestione 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 gestione 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.

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

Terminata l'istruttoria, l'Ufficio gestione 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 opportuno riscontro anche all'intermediario collaboratore. Per la gestione del reclamo Sheltia Srl 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.

## **6. ANALISI PERIODICA DEI RECLAMI**

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

A tal proposito, l'Ufficio gestione Reclami compila annualmente un report denominato "Reclami\_anno XXXX" al fine di confrontare i dati rilevati nel corso degli anni e creare dei grafici da esporre al consiglio di amministrazione.

Il report riprende i dati di tutti i reclami ricevuti nel corso dell'anno che vengono inseriti in diverse tabelle suddivise per argomento. Questa attività aiuta a creare uno storico societario e ad analizzare i tipi di reclami ricevuti al fine di mettere in atto eventuali misure preventive e correttive.

## **7. REVISIONE DELLA PROCEDURA DI GESTIONE RECLAMI**

Il consiglio di amministrazione sulla base dell'analisi periodica di cui al precedente punto 5 e in considerazione dell'evoluzione normativa in materia, aggiorna la procedura per la gestione dei reclami (art. 10 bis del Regolamento ISVAP 24/2008).

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

La Società, rientrando nella definizione di Grande Broker così come definito dall'art. 2 lett. i ter del Regolamento e conformemente a quanto previsto dall'art. 10-octies del medesimo Regolamento, 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.

## **9. APPROVAZIONE DEL DOCUMENTO**

Tale Politica entra in vigore a partire dalla data di approvazione del CdA.