



Politica di gestione dei reclami

*Verbale di assemblea dei soci del 27.10.2017
Redatto da: Angela Giordano - Amministratore
Versione: 001*

INDICE

- 1. Introduzione*
- 2. Funzione reclami*
- 3. Ricezione dei reclami*
- 4. Gestione dei reclami*
- 5. Esito dei reclami*
- 6. Registrazione dei reclami*
- 7. Prospetto statistico*
- 8. Analisi dei reclami*
- 9. Revisione della Politica di gestione reclami*

1. Introduzione

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 la *Martino Consulting S.r.l.* (di seguito "*Martino Consulting S.r.l.*" o "l'intermediario") adotta la seguente Politica di gestione dei reclami, ispirata:

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

2. Funzione reclami

La Martino Consulting S.r.l. designa la funzione gestione reclami, individuando quale "soggetto designato" e Responsabile della funzione per la gestione dei reclami p.Avv. Raffaele Minicozzi, domiciliato in Marano di Napoli – Corso Italia, 33 – Galleria Primavera.

Viene altresì designato il Sig. Giuseppe Martino, collaboratore della Martino Consulting S.r.l., con la qualifica di "referente interno" dell'intermediario ed incaricato allo scambio informativo con il "soggetto designato", domiciliato presso la sede della Società.

La funzione reclami garantisce al reclamante l'imparzialità di giudizio mediante un'appropriata collocazione organizzativa e la predisposizione di idonee procedure tese ad evitare conflitti di interesse con le strutture o i soggetti il cui comportamento è oggetto di reclamo.

3. Ricezione dei reclami

Il contraente, l'assicurato, il beneficiario e il danneggiato hanno la facoltà, ferma restando la possibilità di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, di inoltrare reclamo per iscritto all'intermediario o ai suoi collaboratori attraverso le seguenti modalità:

- e-mail: **reclami@martinoconsulting.info**
- posta: **Via Consolare Campana, 231/B e 231/C – 80010 - Villaricca (NA)**
- fax n.: **081.586.48.44**

L'intermediario e/o ogni dipendente, addetto interno o collaboratore preposto all'attività di intermediazione assicurativa che riceva un reclamo in forma scritta deve prontamente trasmetterlo alla funzione reclami.

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 (cfr Regolamento n. 35 Isvap), le richieste di risarcimento danni o di esecuzione del contratto.

Si ritiene che qualunque doglianza in forma scritta (tramite: posta, posta elettronica, fax, moduli elettronici dei siti internet, etc) debba essere considerata reclamo.

La funzione reclami deve esaminare il reclamo e verificare:

- ❖ l'eventuale esclusiva **competenza della compagnia di assicurazione** che ha sottoscritto il contratto; in tal caso l'Ufficio reclami:
 - 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 soggetto designato 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).
- ❖ In caso di ricezione di reclamo relativo al **comportamento dell'intermediario** o di un suo collaboratore o dipendente si procederà alla "gestione del reclamo".

4. Gestione dei reclami

Accertata la pertinenza del reclamo del cliente, dell'assicurato e/o dell'avente diritto e la competenza in capo all'intermediario della gestione del reclamo stesso, la stessa società di brokeraggio dovrà attivarsi immediatamente per adottare tutte le misure necessarie a correggere la situazione oggetto del reclamo.

La funzione reclami deve:

- Informa il reclamante che ha il compito di gestire il reclamo fornendo i propri riferimenti
- Ricevere ogni informazione utile dalla società Martino Consulting S.r.l. e/o dai suoi collaboratori in merito all'oggetto del reclamo
- Fornire un giudizio di merito sulla fondatezza del reclamo
- Condividere l'esito del reclamo con il Rappresentante Legale della Martino Consulting S.r.l.

5. Esito dei reclami

La funzione reclami deve fornire riscontro ai clienti o agli aventi interesse entro 45 giorni dal ricevimento dello stesso (art. 5 che introduce l'art. 10 quater del Regolamento) utilizzando un linguaggio semplice e facilmente comprensibile.

In caso di accoglimento parziale del reclamo l'Ufficio Gestione Reclami dovrà informare il reclamante della possibilità di rivolgersi all'Ivass prima di adire l'Autorità Giudiziaria.

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.

6. Registrazione dei reclami

La funzione reclami deve provvedere ad annotare il reclamo nell'apposito "Registro Reclami", strutturato in linea con l'Allegato 1 del Regolamento Isvap 24/2008.

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.

7. Prospetto statistico

Annualmente la funzione reclami deve compilare il "prospetto statistico" secondo la struttura di cui all'Allegato 4 del Regolamento 24/2008 che prevede la compilazione di 3 tabelle:

1. Tabella generale: numero dei reclami, valore economico, output correlati;
2. Tabella reclami R.C. auto;
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.

8. Analisi dei reclami

In un'ottica di revisione delle procedure e dell'adozione delle adeguate misure correttive di intervento la funzione reclami, con cadenza annuale, esegue un'analisi dei riscontri derivanti dal registro statistico e riferisce all'assemblea dei soci.

9. Revisione della Politica di gestione reclami

L'Assemblea dei Soci sulla base dell'analisi periodica di cui al precedente punto 8 aggiorna almeno annualmente la Politica di gestione dei reclami.