

MARZO 2021



POLICY

GESTIONE DEI RECLAMI

MODELLI DI POLICY PER LA GESTIONE DEI RECLAMI AGGIORNATI AL PROVVEDIMENTO IVASS 97/2020



Sommario

Premessa	2
Modello di policy per la gestione interna dei reclami	3
AMBITO DI APPLICAZIONE	3
OBIETTIVI	4
PRINCIPI GENERALI E DEFINIZIONI	4
ENTI DI RIFERIMENTO	5
NORMATIVA DI RIFERIMENTO	6
INFORMATIVA ALLA CLIENTELA	6
FORME DI INOLTRO DEI RECLAMI	6
GESTIONE OPERATIVA DEI RECLAMI: DESCRIZIONE DELLE FASI	7
RICEZIONE DEL RECLAMO	7
REGISTRAZIONE NEL REGISTRO RECLAMI	8
ISTRUTTORIA	9
RISOLUZIONE DEL RECLAMO E RISPOSTA AL RECLAMANTE	11
REPORTISTICA DEI RECLAMI TRATTATI	12
RIAPERTURA DEL RECLAMO E SISTEMA DI RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE	12
FORMAZIONE PERSONALE ADDETTO ALLA GESTIONE DI RECLAMI	13
ORGANIGRAMMA INTERNO PER LA GESTIONE DEI RECLAMI	13
MODULO PRESENTAZIONE DEI RECLAMI	14
DICHIARAZIONE E ALLEGATI	16
Modello di policy per la gestione dei reclami in outsourcing	18
AMBITO DI APPLICAZIONE	18
OBIETTIVI	18
PRINCIPI GENERALI E DEFINIZIONI	18
ENTI DI RIFERIMENTO	20



NORMATIVA DI RIFERIMENTO	20
INFORMATIVA ALLA CLIENTELA	20
FORME DI INOLTRO DEI RECLAMI	20
GESTIONE OPERATIVA DEI RECLAMI: DESCRIZIONE DELLE FASI	21
RICEZIONE DEL RECLAMO	21
REGISTRAZIONE NEL REGISTRO RECLAMI	22
RISOLUZIONE DEL RECLAMO E RISPOSTA AL RECLAMANTE	25
REPORTISTICA DEI RECLAMI TRATTATI	26
RIAPERTURA DEL RECLAMO E SISTEMA DI RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE	27
FORMAZIONE PERSONALE ADDETTO ALLA GESTIONE DI RECLAMI	27
MODULO PRESENTAZIONE DEI RECLAMI	27
DICHIARAZIONE E ALLEGATI	30

Premessa

Il Regolamento ISVAP n. 24/2008 (come modificato dai provvedimenti IVASS n. 30/2015; n.46/2016, n.61-63/2017; n. 76/2018, n. 97/2020) disciplina la procedura che le imprese di



assicurazione e gli intermediari assicurativi devono adottare per la gestione dei reclami, relativi a comportamenti propri e dei propri dipendenti/collaboratori.

La normativa prevede la possibilità per il Broker di esternalizzare l'attività di gestione dei reclami affidandola a soggetti terzi e imparziali, incluse le associazioni di categoria; fatto salvo che anche in caso di affidamento della gestione in outsourcing l'intermediario ne è sempre responsabile.

A livello operativo il Broker deve adottare una "Policy per la Gestione dei Reclami", che deve essere formalizzata in un documento e resa disponibile ai dipendenti ed ai collaboratori.

Per agevolare i nostri Associati nella predisposizione ed elaborazione della propria Policy abbiamo redatto allo scopo dei fac-simili che possono essere utilizzati come modelli standard.

Da ultimo si ricorda che la "Policy per la Gestione dei Reclami" è soggetta a revisione almeno annuale.

Il presente documento è aggiornato al Provvedimento IVASS n. 97 del 4 Agosto 2020, la cui entrata in vigore è stata fissata al 31 marzo 2021.

Milano, Marzo 2021

ACB

Modello di policy per la gestione interna dei reclami

AMBITO DI APPLICAZIONE

Il seguente documento recepisce le indicazioni normative dell'IVASS (Regolamento ISVAP n. 24/2008 come modificato dai provvedimenti IVASS n. 30/2015; n.46/2016, n.61- 63/2017; n. 76/2018, n. 97/2020) circa l'obbligo per il Broker di adottare una Policy per la gestione



dei reclami, che descrive le procedure e le modalità operative previste per un'efficace gestione degli stessi.

Ai fini della presente procedura sono escluse le contestazioni relative al trattamento dei dati personali di cui al Regolamento UE 2016/679 (GDPR) in materia di Privacy.

OBIETTIVI

Il Broker adotta il presente documento per:

- ✓ Definire la Politica di Gestione dei Reclami affinché 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;
- ✓ Garantire la corretta documentazione delle procedure e la conseguente attività di reportistica;
- ✓ Mantenere rapporti corretti e trasparenti con la clientela.

PRINCIPI GENERALI E DEFINIZIONI

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

La Procedura si basa sui seguenti principi generali:

- ✓ **TRACCIABILITA'**: I reclami ricevuti devono essere sempre registrati nell'archivio informatico (o cartaceo).
- ✓ **TEMPESTIVITA'**: Il Broker garantisce il rispetto dei termini massimi di risposta fissati dalla normativa in 45 giorni dalla ricezione del reclamo. Il Broker garantisce la tempestiva trasmissione del reclamo all'impresa, se di competenza di quest'ultima.
- ✓ **TRASPARENZA**: Devono essere sempre rese note al cliente le modalità con cui presentare il reclamo; 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 Broker deve fornire al reclamante una chiara spiegazione della propria posizione e deve informare in merito alla possibilità, prima di interessare l'Autorità giudiziaria, di rivolgersi all'IVASS o alla Consob (secondo quanto indicato nei

DIP aggiuntivi) o a sistemi alternativi per la risoluzione delle controversie previsti a livello normativo o convenzionale, specificandone la modalità.

- ✓ **CORRETTEZZA**: Nella gestione del reclamo la condotta del Broker è improntata alla massima correttezza nei confronti del reclamante.
- ✓ **CONOSCENZA**: Il Broker assicura la conoscenza delle regole in materia di gestione dei reclami da parte di dipendenti/addetti/collaboratori e del personale preposto



all'attività, curando la formazione di quest'ultimo in maniera adeguata in relazione ai compiti attribuiti.

- ✓ **GRATUITA'**: Il Broker garantisce la gratuità dell'interazione con il personale preposto per la gestione dei reclami.

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 alla 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, D ed 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 a titolo accessorio;
- ✓ **FORNITORE**: Il soggetto terzo imparziale a cui l'intermediario ha affidato la gestione dei reclami o di singole fasi della stessa;
- ✓ **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 3, lettera a), del Regolamento IVASS n. 40 del 2 agosto 2018, e un numero di dipendenti o collaboratori iscritti nella sezione E del registro 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 unico elettronico degli intermediari assicurativi (RUI) di cui all'articolo 109 del Decreto Legislativo 7 settembre 2005, n. 209;
- ✓ **IVASS O AUTORITÀ**: L'Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni;
- ✓ **MEDIATORI O 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 titolato 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.

ENTI DI RIFERIMENTO

IVASS Istituto per la Vigilanza delle Assicurazioni

CONSOB Commissione Nazionale per le Società e la Borsa



NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008, come modificato dai provvedimenti IVASS n. 30/2015; n.46/2016, n.61-63/2017; n. 76/2018, n. 97/2020.

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 al modello 3 Allegato al Regolamento IVASS n. 40 del 2 agosto 2018 come modificato dal Provv. IVASS n. 97/2020;
- ✓ Nei locali dove è svolta l'attività di intermediazione;
- ✓ Sul sito internet (*specificare l'indirizzo del sito internet se esistente*)

Nello specifico tali informazioni contengono:

- ✓ Le indicazioni concernenti la gestione dei reclami inclusa la modalità di presentazione e la tempistica di risposta (45 giorni).
- ✓ L'indicazione della funzione per la gestione dei reclami e i relativi recapiti.
- ✓ Le indicazioni con le modalità di presentazione dei reclami all'IVASS o alla CONSOB 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.

FORME DI INOLTRO DEI RECLAMI

I reclami, per poter essere trattati secondo le modalità ed i tempi dalla stessa dettati, devono essere formulati esclusivamente per iscritto ed inviati secondo le seguenti modalità alternative:

- ✓ Raccomandata AR al seguente recapito: Denominazione Broker **PANTONE & PARTNERS SRL** Indirizzo Viale **Regina Margherita, 62** Città **TRICARICO (MT)** Cap **75019**
- ✓ PEC **pantonepartners@pec.it**
- ✓ Fax **0835723313**
- ✓ Forum reclami (se esistente) del sito www.pantonepartners.com
- ✓ Email reclami **reclami@pantonepartners.com**

Per la formulazione dei reclami può essere utilizzato il modulo standard messo a disposizione dal Broker e che può essere richiesto presso la sede o scaricato dal sito www.pantonepartners.com.

Nel caso di consegna diretta presso la sede sopra indicata, la persona incaricata dal Broker alla ricezione del reclamo dovrà fare compilare e controfirmare al reclamante il modulo di reclamo (vedi fac-simile in appendice), apponendo su questo la data di ricezione.

I reclami irrituali, cioè presentati con modalità diverse da quelle precedenti, sono comunque validi purché contengano:

- ✓ Gli estremi del ricorrente;
- ✓ Data e luogo di presentazione del reclamo;
- ✓ L'oggetto del reclamo;
- ✓ I motivi del reclamo.

GESTIONE OPERATIVA DEI RECLAMI: DESCRIZIONE DELLE FASI

La gestione dei reclami è articolata nelle seguenti fasi:

- ✓ Ricezione del reclamo
- ✓ Registrazione nel registro reclami
- ✓ Istruttoria del reclamo
- ✓ Risoluzione del reclamo

Le suddette fasi possono differenziare parzialmente nei modi e nei tempi a seconda della tipologia del reclamo.

RICEZIONE DEL RECLAMO

Nel caso di reclamo scritto presentato direttamente presso la sede sopra indicata, l'addetto di sede dovrà:

- ✓ Far compilare il 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;
- ✓ Inviare tutta la documentazione all'ufficio competente;
- ✓ Archiviare la documentazione.

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

1. Per i reclami pervenuti alla sede del Broker:
 - a. Raccomandate AR – data di effettiva ricezione della missiva, coincidente con la sottoscrizione dell'avviso di ricevimento, così come da timbro datario posta in entrata;
 - b. Posta Ordinaria – data di effettiva ricezione della missiva, così come da timbro datario posta in entrata;
2. Per i reclami pervenuti tramite PEC: Data ingresso della missiva sulla casella PEC;
3. Per i reclami via FAX Data di ricezione fax al n. **0835723313**
4. Per i reclami tramite il form reclami del sito www o via mail: data di ricezione del form nella casella di posta elettronica mail reclami

Figura 1: "Ricezione del Reclamo"





Archiviazione copia in cartellina

REGISTRAZIONE NEL REGISTRO RECLAMI

Il Broker è responsabile della gestione del Registro Reclami, tenuto in formato elettronico/cartaceo, in cui devono essere annotati:

1. I DATI GENERALI DEL RECLAMO
 - a. Codice progressivo per anno
 - b. Anno di ricezione
 - 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 indicazione della data di trasmissione alla compagnia
 - k. Eventuale riapertura della controversia in altre sedi.
2. 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 de Broker
3. 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
4. DATI SOGGETTO RECLAMANTE
 - a. Contraente
 - b. Assicurato
 - c. Danneggiato
 - d. Beneficiario
5. DATI SOGGETTO MITTENTE
 - a. Diretto interessato
 - b. Legale
 - c. Consulente
 - d. Associazioni consumatori/portatori di interessi collettivi

e. Altro soggetto

6. CLASSIFICAZIONE DI EVENTUALI DATI CORRETTIVI

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

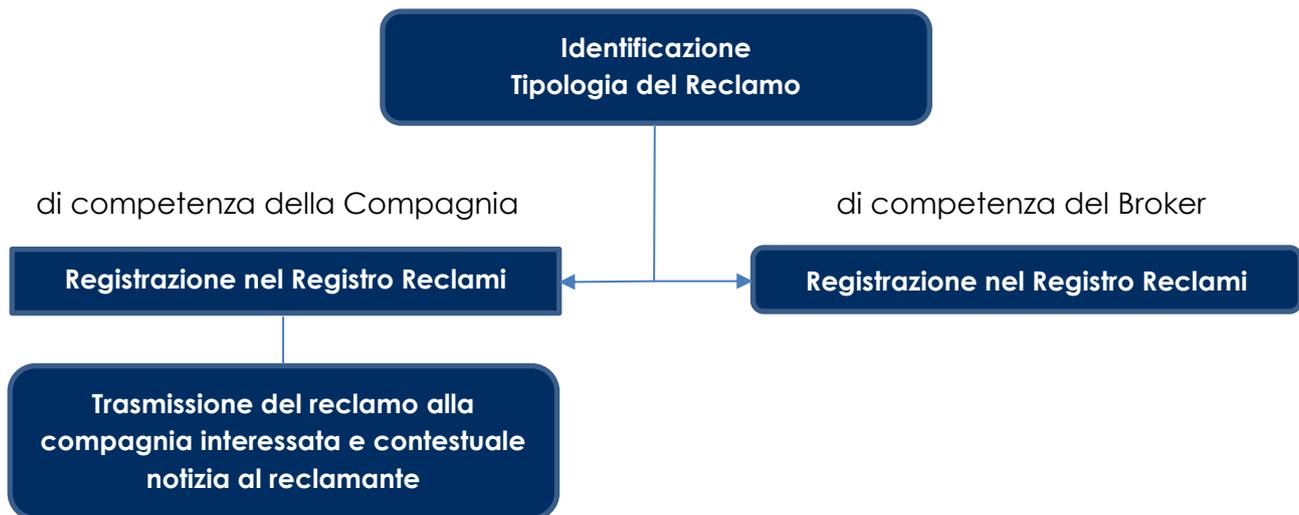
Il Registro Reclami è uno strumento elettronico o cartaceo idoneo ad accogliere i dati essenziali del reclamo e ad espletare gli obblighi di informativa interna (report interni aziendali) ed esterna nei confronti dell'IVASS.

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 back up proporzionata al flusso dei reclami in arrivo.

Ai sensi del Regolamento 28/2008 e successive modifiche ed integrazioni, qualora il Broker ricevesse reclami relativi a comportamenti tenuti da compagnie assicurative, l'intermediario Broker deve trasmettere senza ritardo all'impresa interessata i reclami eventualmente ricevuti dandone contestualmente notizia al reclamante.

In caso di collaborazione orizzontale con altri intermediari, così come definita dall'art. 42 Reg. IVASS 40/2018, il reclamo verrà gestito dall'intermediario che ha il rapporto diretto con l'impresa,

Figura 2: "Registrazione dei Reclami"



ISTRUTTORIA

Il soggetto incaricato alla gestione dei reclami deve compiere, nella trattazione degli stessi, una prima valutazione sulla base della documentazione ricevuta.

Il soggetto incaricato alla gestione reclami può, al fine di verificare l'accaduto e per un esame più approfondito della doglianza deve:

- ✓ 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.).

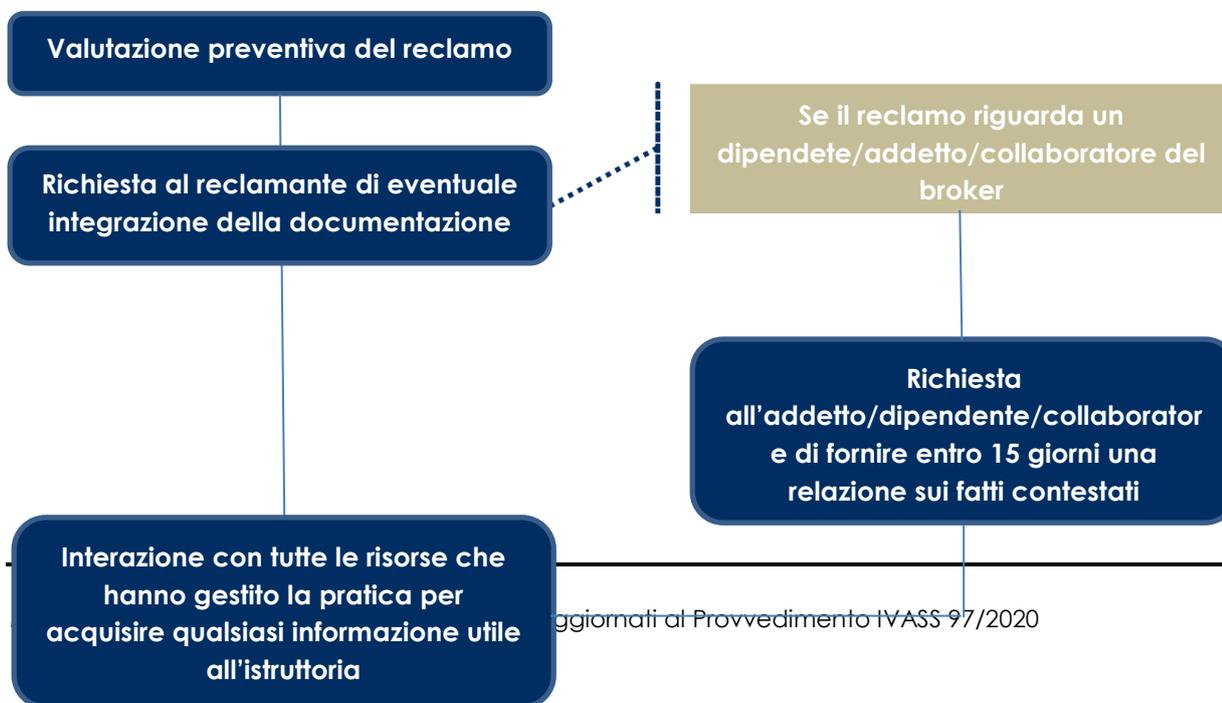
Dopo aver espletato quanto sopra, il soggetto incaricato alla gestione dei reclami:

- ✓ 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.

Il soggetto incaricato alla gestione del reclamo, 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 all'attenzione del legale rappresentante della società di brokeraggio (o del titolare in caso di ditta individuale), il quale – ove necessario – provvederà ad impartire istruzioni per adempiere alle decisioni assunte;
- ✓ indica l'esito finale del reclamo (accolto/non accolto/accolto parzialmente) e le relative motivazioni;
- ✓ predisporre la risposta definitiva da trasmettere al reclamante

Figura 3: "Istruttoria dei Reclami"





Raccolta delle evidenze emerse nel corso della valutazione e redazione di una relazione conclusiva con formulazione del giudizio

Predisposizione della risposta definitiva da trasmettere al reclamante

RISOLUZIONE DEL RECLAMO E RISPOSTA AL RECLAMANTE

Terminata l'istruttoria, il soggetto incaricato alla gestione del reclamo predispone 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;

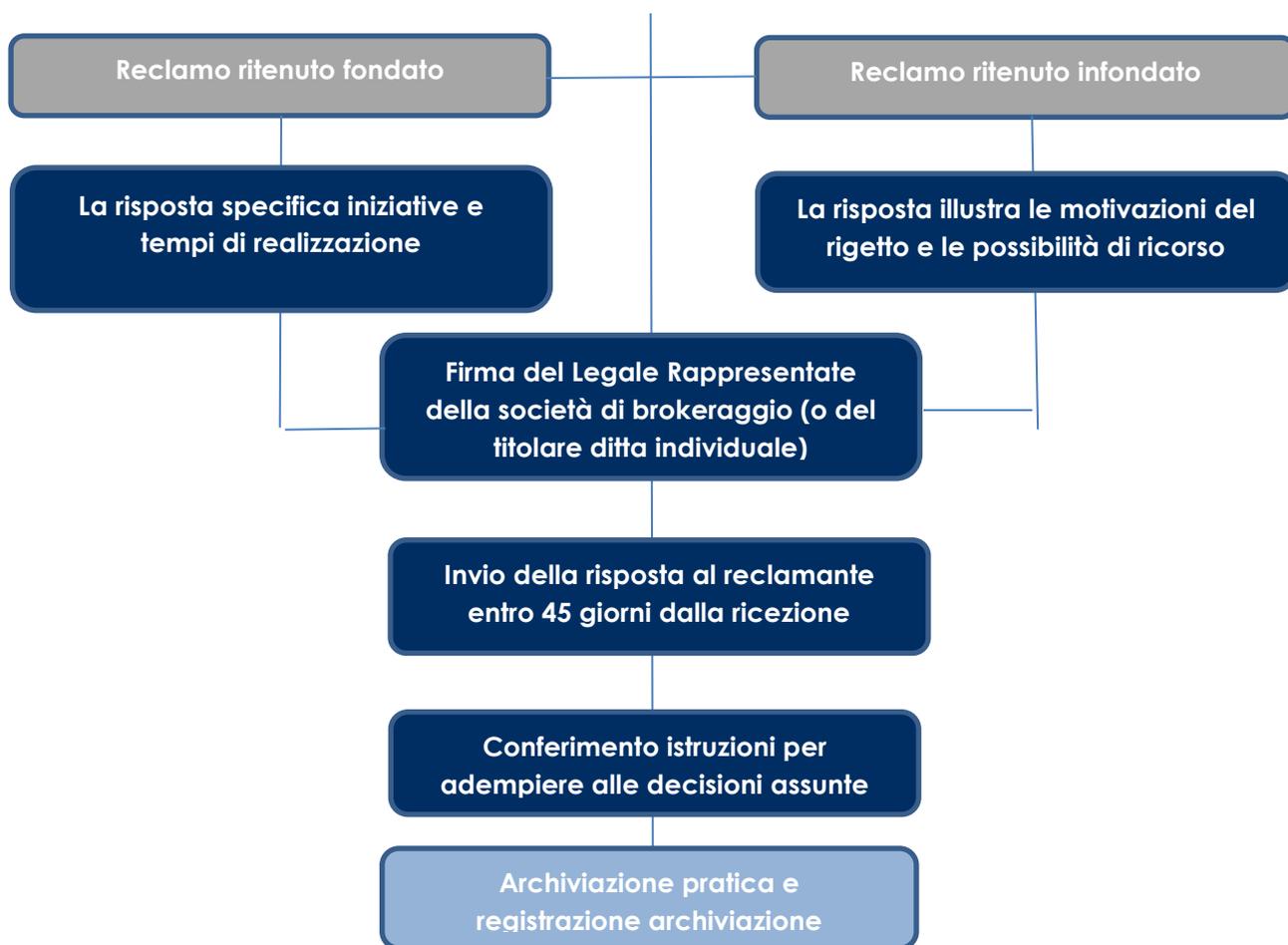
La risposta conclusiva viene trasmessa al legale rappresentante della società di brokeraggio (o del titolare in caso di ditta individuale) per la ratifica e la sottoscrizione. La risposta ratificata viene inviata al reclamante nelle modalità prescelte dal reclamante ed indicate in sede di presentazione del reclamo, tali modalità devono essere 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.

Figura 4: "Risoluzione del Reclamo e Risposta al Reclamante"

Predisposizione della risposta



REPORTISTICA DEI RECLAMI TRATTATI

La procedura di gestione reclami prevede obblighi di comunicazione verso l'esterno e l'interno del Broker, in particolare:

- ✓ alla fine di ciascun anno solare i dati relativi ai reclami devono essere riportati nello specifico prospetto (modello IVASS Provvedimento n 46 del 3 maggio 2016). Tale prospetto verrà fornito all'IVASS a richiesta;
- ✓ (voce opzionale) entro 90 giorni dalla fine dell'esercizio il soggetto il soggetto incaricato alla gestione del reclamo deve predisporre un'apposita relazione che illustri 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 o CONSOB in base a quanto specificato nel DIP del prodotto distribuito. Il Broker ricevuta la comunicazione da parte dell'IVASS dell'avvio del procedimento deve predisporre 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 delle controversie (quali a titolo di esempio la mediazione; la negoziazione assistita; l'arbitrato; la conciliazione paritetica).



Il Broker deve informare il cliente/reclamante delle varie opzioni; tale informativa dovrà essere contenuta:

- ✓ nell' informativa precontrattuale consegnata al cliente;
- ✓ sul sito internet;
- ✓ in caso di reclamo nel documento di risposta inviato al reclamante.

FORMAZIONE PERSONALE ADDETTO ALLA GESTIONE DI RECLAMI

Il Broker prevede piani di formazione costante e adeguata rivolti a rendere gli addetti alla gestione dei reclami edotti allo svolgimento dell'attività.

ORGANIGRAMMA INTERNO PER LA GESTIONE DEI RECLAMI

Figura 5: "Organigramma interno per la gestione dei reclami"





NOTE:

L'organigramma è meramente indicativo, potrà essere strutturato e personalizzato dal Broker in base alla propria specificità e complessità aziendale.

MODULO PRESENTAZIONE DEI RECLAMI

AVVERTENZA

LA COMPILAZIONE DEL MODULO È CONSIGLIATA PER CONSENTIRE UN RAPITO AVVIO DELLA PROCEDURA DI GESTIONE DEL SUO RECLAMO.

IL PRESENTE MODULO È UNA GUIDA PER LA MIGLIORE FORMULAZIONE DI RECLAMI VERSO IL BROKER.

IL MODULO DEVE ESSERE INVIATO A

PANTONE & PARTNERS SRL

CON UNA DELLE SEGUENTI MODALITA'

- ✓ PEC **pantonepartners@pec.it**
- ✓ Fax **0835723313**
- ✓ Forum reclami del sito www.pantonepartners.com
- ✓ Email reclami **reclami@pantonepartners.com**
- ✓ Raccomandata A/R Indirizzo Viale **Regina Margherita, 62** Città **TRICARICO (MT)** Cap **75019**

DATI DEL RECLAMANTE

Cognome e Nome	
Ragione Sociale	
Nato a / il	
Codice Fiscale / P.IVA	
Residenza / Sede Legale	
Città e CAP	
Indirizzo mail	



PEC	
Recapiti Telefonici	
Tel / Fax	
Propone il reclamo in qualità di	<input type="checkbox"/> Contraente <input type="checkbox"/> Assicurato <input type="checkbox"/> Danneggiato <input type="checkbox"/> Beneficiario

DATI DI CHI PRESENTA IL RECLAMO: se il reclamo è presentato per il tramite di uno studio legale/associazione o altro inserire nello spazio sottostante i relativi recapiti

Denominazione	
Indirizzo	
PEC	
Recapiti telefonici	
Tel / Fax	
Città e CAP	
Propone il reclamo in qualità di	<input type="checkbox"/> Diretto interessato <input type="checkbox"/> Legale <input type="checkbox"/> Consulente <input type="checkbox"/> Associazione consumatori/portatori di interessi collettivi <input type="checkbox"/> Altro soggetto

DESTINATARIO DEL RECLAMO

	Comportamenti propri dell'intermediario Broker
	Comportamenti dei dipendenti del Broker Indicare il nominativo della persona _____
	Comportamenti dei collaboratori del Broker Indicare il nominativo della persona _____



--	--

OGGETTO DEL RECLAMO

	Contestazioni sull'informativa precontrattuale e contrattuale
	Contestazioni per mancata o inesatta esecuzione
	Contestazione per esecuzione di operazioni non autorizzate
	Altro

MOTIVAZIONI (descrizione dettagliata e chiara del reclamo)

MOTIVAZIONI (descrizione dettagliata e chiara del reclamo)

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*).

SOTTOSCRIZIONE DEL RECLAMO

Data e Firma

Trattamento dei dati personali: IL BROKER informa che, ai sensi del Regolamento UE 2016/679 (GDPR), i dati personali da Lei forniti, con la compilazione del presente modulo di reclamo, saranno acquisiti da IL BROKER. per attivare la relativa procedura di gestione dei reclami.

I dati personali saranno raccolti in una banca dati e potranno formare oggetto di trattamento, effettuato da IL BROKER e dall'Ufficio Reclami incaricato, mediante strumenti manuali e/o informatici, per le seguenti finalità:

1. invio, a Lei medesimo, di comunicazioni e informazioni sul trattamento del reclamo da Lei inoltrato;
2. elaborazioni statistiche (in forma anonima) necessarie al reporting interno di IL BROKER.

Il conferimento dei dati personali richiesti è facoltativo, tuttavia il mancato riempimento dei campi contrassegnati da asterisco, comporterà l'impossibilità di effettuare il trattamento del dato per le finalità di gestione del reclamo.

Titolare: Il "titolare" del trattamento dei dati è IL BROKER nella persona del Legale Rappresentante, che ha sede in ... 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 la perdita dei dati, usi illeciti o non corretti ed accessi non autorizzati.

Periodo di conservazione: Necessità di assolvere obblighi di legge.

Diritti degli interessati: I soggetti cui si riferiscono i dati personali hanno il diritto in qualunque momento di ottenere la conferma dell'esistenza o meno dei medesimi dati e di conoscerne il contenuto e l'origine, verificarne l'esattezza o chiederne l'integrazione o l'aggiornamento, oppure la rettificazione. Si ha il diritto di chiedere la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, nonché di opporsi in ogni caso, per motivi legittimi, al loro trattamento. Questa informativa sulla privacy può essere modificata periodicamente, e l'uso delle informazioni raccolte è soggetto all'informativa sulla privacy in effetto al momento dell'uso.



Con la firma, in calce al documento, confermo l'autorizzazione al trattamento dei miei dati personali.

Data e firma

Modello di policy per la gestione dei reclami in outsourcing

AMBITO DI APPLICAZIONE

Il Broker in conformità a quanto disposto dal Regolamento ISVAP n. 24/2008 (come modificato e integrato dai Provvedimenti IVASS n. 46/2016, n. 61-63 /2017, n. 76/2018, n. 97/2020) ha provveduto ad esternalizzare l'attività di gestione dei reclami.

La gestione dei reclami è stata affidata a (*indicare tutti i riferimenti del soggetto terzo incaricato della gestione dei reclami*) mediante uno specifico accordo formale.

Il seguente documento recepisce le indicazioni normative dell'IVASS circa l'obbligo per il Broker di redigere una Policy per la gestione dei reclami, che descrive le procedure e le modalità operative previste per un'efficace gestione degli stessi.

Ai fini della presente procedura sono escluse le contestazioni relative al trattamento dei dati personali di cui al Regolamento UE 2016/679 (GDPR) in materia di Privacy.

OBIETTIVI

Il Broker adotta il presente documento per:

- ✓ Definire la Politica di Gestione dei Reclami affinché 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 quanto 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

Di seguito sono individuati i principi generali a cui la procedura si ispira e sono riportate alcune definizioni utili per la comprensione della stessa

- ✓ La Procedura si basa sui seguenti principi generali:
- ✓ **TRACCIABILITA'**: I reclami ricevuti devono essere sempre registrati nell'archivio informatico (o cartaceo).
- ✓ **TEMPESTIVITA'**: Il Broker e l'Ufficio Reclami garantiscono il rispetto dei termini massimi di risposta fissati dalla normativa in 45 giorni dalla ricezione del reclamo. Il Broker e

L'Ufficio Reclami garantiscono la tempestiva trasmissione del reclamo all'impresa, se di competenza di quest'ultima.

- ✓ **TRASPARENZA:** Devono essere sempre rese note al cliente le modalità con cui presentare il reclamo; 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 Broker deve fornire al reclamante una chiara spiegazione della propria posizione e deve informare in merito alla possibilità, prima di interessare

L'Autorità giudiziaria, di rivolgersi all'IVASS o alla Consob (secondo quanto indicato nei DIP aggiuntivi) o a sistemi alternativi per la risoluzione delle controversie previsti a livello normativo o convenzionale, specificandone la modalità.

- ✓ **CORRETTEZZA:** La condotta nella gestione del reclamo deve essere improntata 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. L'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.
- ✓ **GRATUITA':** 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 alla 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, 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 a titolo accessorio.
- ✓ **FORNITORE (c.d. UFFICIO RECLAMI):** Il soggetto terzo imparziale a cui l'intermediario ha affidato la gestione dei reclami o di singole fasi della stessa.
- ✓ **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 3, lettera a), del Regolamento IVASS n. 40 del 2 agosto 2018, e un numero di dipendenti o collaboratori iscritti nella sezione E del registro 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 Unico Elettronico degli intermediari assicurativi (RUI) di cui all'articolo 109 del Decreto Legislativo 7 settembre 2005, n. 209.
- ✓ **IVASS O AUTORITÀ:** L'Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni.
- ✓ **MEDIATORI O 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.



- ✓ **OUTSOURCING (c.d. esternalizzazione):** Il trasferimento all'esterno dei confini organizzativi di alcuni processi o attività.
- ✓ **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 titolato 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.

ENTI DI RIFERIMENTO

IVASS (Istituto per la Vigilanza delle Assicurazioni).

CONSOP Commissione Nazionale per le Società e la Borsa;

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008, Regolamento ISVAP n. 24/2008 come modificato e integrato dai Provvedimenti IVASS n. 46/2016, n. 61-63 /2017, n. 76/2018, n. 97/2020.

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 al modello 3 Allegato al Regolamento IVASS n. 40 del 2 agosto 2018 come modificato dal Provv. IVASS n. 97/2020;
- ✓ Nei locali dove è svolta l'attività di intermediazione;
- ✓ Sul sito internet (*specificare l'indirizzo del sito internet se esistente*)

Nello specifico tali informazioni contengono:

- ✓ Le indicazioni concernenti la gestione dei reclami inclusa la modalità di presentazione e la tempistica di risposta (45 giorni).
- ✓ L'indicazione della funzione per la gestione dei reclami e i relativi recapiti.
- ✓ Le indicazioni con le modalità di presentazione dei reclami all'IVASS o alla CONSOB 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.

FORME DI INOLTRO DEI RECLAMI

I reclami, per poter essere trattati secondo le modalità ed i tempi dalla stessa dettati, devono essere formulati esclusivamente per iscritto ed inviati secondo le seguenti modalità alternative:

- ✓ Raccomandata AR al seguente recapito: Denominazione Broker **PANTONE & PARTNERS SRL** Indirizzo Viale **Regina Margherita,62** Città **TRICARICO** Cap **75019**
- ✓ PEC **pantonepartners@pec.it**
- ✓ Email reclami **reclami@pantonepartners.com**
- ✓ Fax **0835723313**



- ✓ Forum reclami del sito www.pantonepartners.com

Per la formulazione dei reclami può essere utilizzato il modulo standard messo a disposizione dal Broker, che può essere richiesto presso la sede o scaricato direttamente dal sito www.

Nel caso di consegna diretta presso la sede sopra indicata, la persona incaricata dal Broker alla ricezione del reclamo dovrà fare compilare e controfirmare al reclamante il modulo di reclamo (vedi fac-simile in appendice), apponendo su questo la data di ricezione.

I reclami irrituali, cioè presentati con modalità diverse da quelle precedenti, sono comunque validi purché contengano:

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

GESTIONE OPERATIVA DEI RECLAMI: DESCRIZIONE DELLE FASI

La gestione dei reclami è articolata nelle seguenti fasi:

- ✓ Ricezione del Reclamo;
- ✓ Registrazione nel Registro Reclami;
- ✓ Istruttoria del Reclamo;
- ✓ Risoluzione del Reclamo.

RICEZIONE DEL RECLAMO

Al fine di consentire il rispetto dei termini entro i quali devono essere espletati gli adempimenti previsti dalla normativa è necessario che tutti i reclami pervenuti presso il Broker siano trasmessi all'Ufficio Reclami entro lo stesso giorno della ricezione.

Nel caso di reclamo scritto presentato direttamente presso la sede sopra indicata, l'addetto di sede dovrà:

- ✓ far compilare il 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;
- ✓ inviare tutta la documentazione all'indirizzo mail dell'Ufficio Reclami
- ✓ Archiviare la documentazione.

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

1. Per i reclami pervenuti alla sede del Broker:
 - a. Raccomandate AR – data di effettiva ricezione della missiva, coincidente con la sottoscrizione dell'avviso di ricevimento, così come da timbro datario posta in entrata;
 - b. Posta Ordinaria – data di effettiva ricezione della missiva, così come da timbro datario posta in entrata;
2. Per i reclami pervenuti tramite PEC: Data ingresso della missiva sulla casella PEC;
3. Per i reclami via FAX :Data di ricezione fax al n. **0835723165**
4. Per i reclami tramite il form reclami del sito www.: data di ricezione del form nella casella di posta elettronica mail reclami

Al fine di consentire il rispetto dei termini entro i quali devono essere completati gli adempimenti previsti (i tempi massimi di risposta non devono essere superiori a 45 gg di calendario dalla ricezione del reclamo) è necessario che tutti i reclami pervenuti al Broker attraverso canali diversi da quelli sopra indicati, siano inviati tempestivamente alla mail



reclami@pantonepartners.com, in modo da permettere l'immediata attivazione della procedura di gestione del reclamo.

Figura 1: "Ricezione del Reclamo"



REGISTRAZIONE NEL REGISTRO RECLAMI

L'Ufficio Reclami è responsabile della gestione del Registro Reclami, tenuto in formato elettronico/cartaceo, in cui devono essere annotati:

1. I DATI GENERALI DEL RECLAMO
 - a. Codice progressivo per anno
 - b. Anno di ricezione
 - 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 attivazione di altri meccanismi di mediazione/arbitrato previsti dalla normativa
 - i. Data di chiusura definitiva
 - j. Qualora il reclamo fosse di competenza della compagnia indicazione della data di trasmissione alla compagnia
 - k. Eventuale riapertura della controversia in altre sedi.
2. 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 de Broker.
3. 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.



4. DATI SOGGETTO RECLAMANTE
 - a. Contraente
 - b. Assicurato
 - c. Danneggiato
 - d. Beneficiario.

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

6. CLASSIFICAZIONE DI EVENTUALI DATI CORRETTIVI
 - a. Intervento formativo
 - b. Intervento organizzativo
 - c. Risarcimento
 - d. Altro

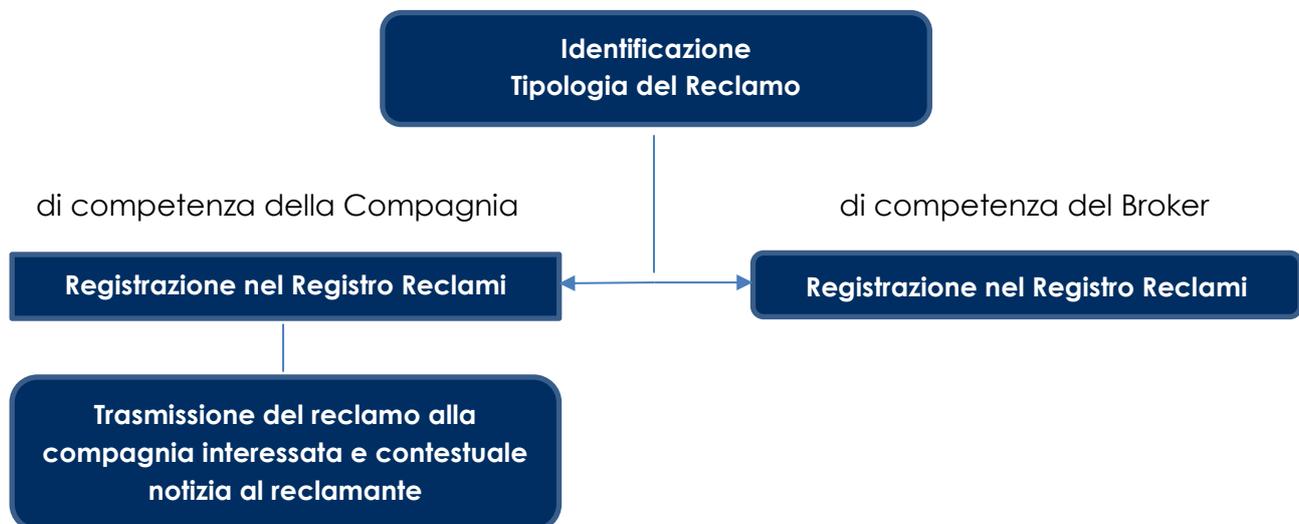
Il Registro Reclami è uno strumento elettronico o cartaceo idoneo ad accogliere i dati essenziali del reclamo e ad espletare gli obblighi di informativa interna (report interni aziendali) ed esterna nei confronti dell'IVASS.

Nel caso in cui il Registro Reclami sia uno strumento elettronico i reclami vengono censiti nell'apposito programma/software eventualmente dedicato con una frequenza di back up proporzionata al flusso dei reclami in arrivo.

Ai sensi del Regolamento 28/2008 e successive modifiche ed integrazioni, qualora il Broker ricevesse reclami relativi a comportamenti tenuti da compagnie assicurative, l'intermediario Broker deve trasmettere senza ritardo all'impresa interessata i reclami eventualmente ricevuti dandone contestualmente notizia al reclamante.

In caso di collaborazione orizzontale con altri intermediari, così come definita dall'art. 42 Reg. IVASS 40/2018, il reclamo verrà gestito dall'intermediario che ha il rapporto con la compagnia.

Figura 2: "Registrazione dei Reclami"



ISTRUTTORIA

L'Ufficio Reclami deve compiere, nella trattazione degli stessi, una prima valutazione sulla base della documentazione ricevuta.

L'Ufficio Reclami può, al fine di verificare l'accaduto e per un esame più approfondito della doglianza deve:

- ✓ 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.).

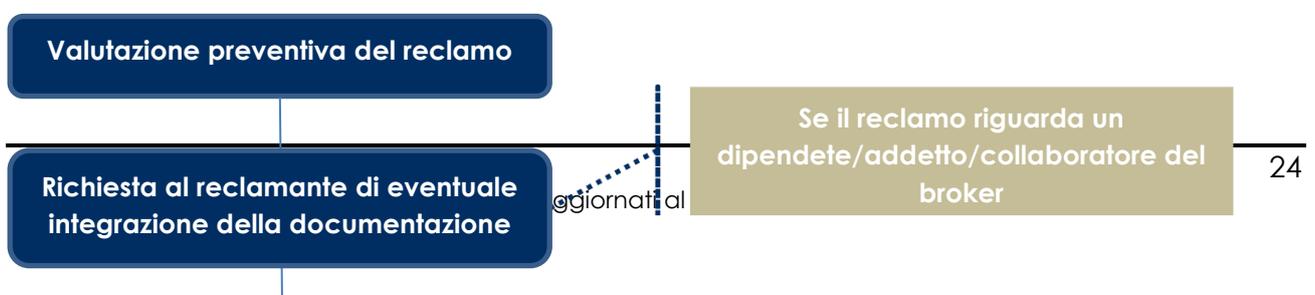
Dopo aver espletato quanto sopra, l'Ufficio Reclami:

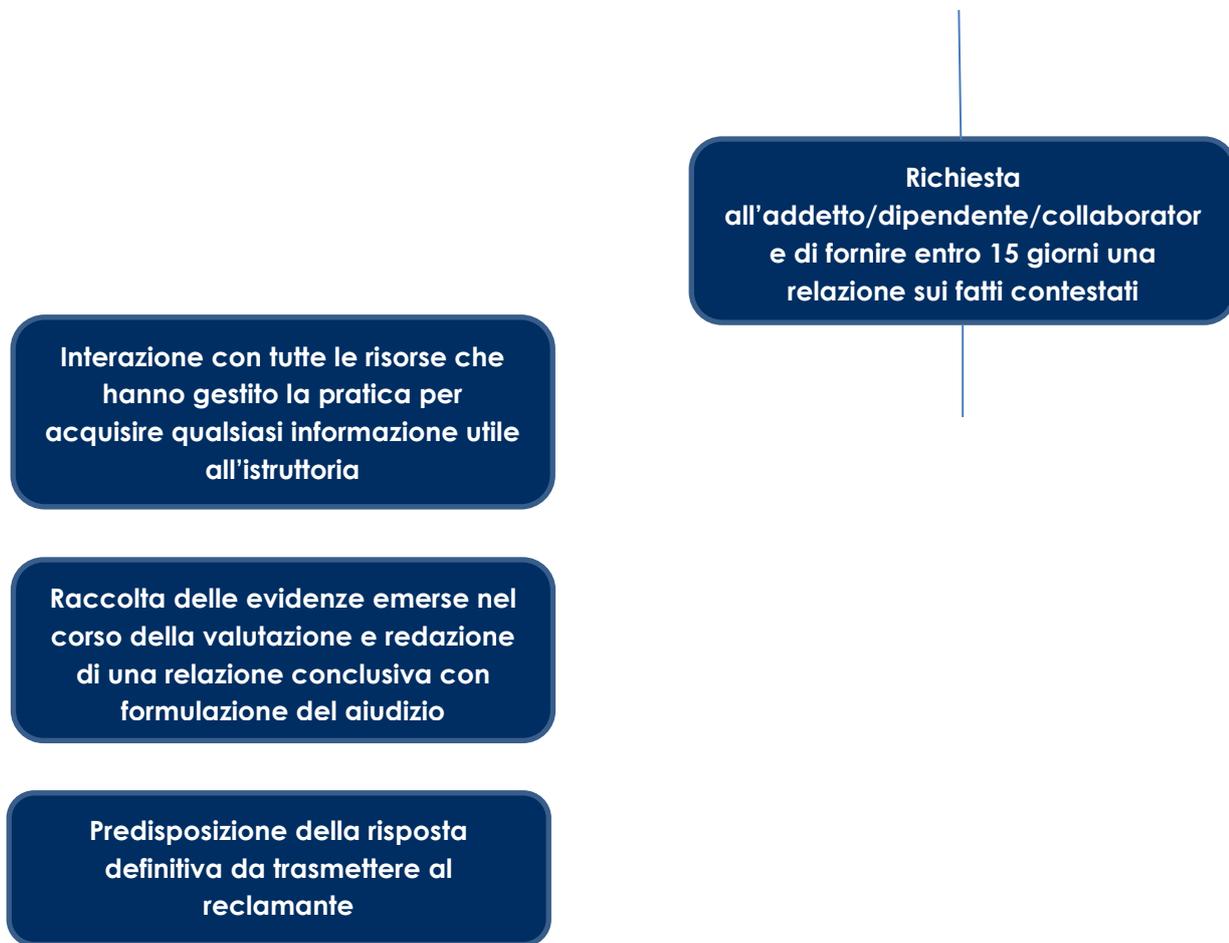
- ✓ analizza la documentazione ricevuta e tutte le informazioni del caso;
- ✓ analizza le modalità con le quali si è manifestata la controversia e le cause che l'hanno generata;
- ✓ valuta le questioni di merito (legali, amministrative, comportamentali ecc.) per predisporre le iniziative necessarie a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

L'Ufficio Reclami, 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 all'attenzione del legale rappresentante della società di brokeraggio (o del titolare in caso di ditta individuale), il quale – ove necessario – provvederà ad impartire istruzioni per adempiere alle decisioni assunte;
- ✓ indica l'esito finale del reclamo (accolto/non accolto/accolto parzialmente) e le relative motivazioni;
- ✓ predisponde la risposta definitiva che l'intermediario Broker dovrà trasmettere al reclamante.

Figura 3: "Istruttoria dei Reclami"





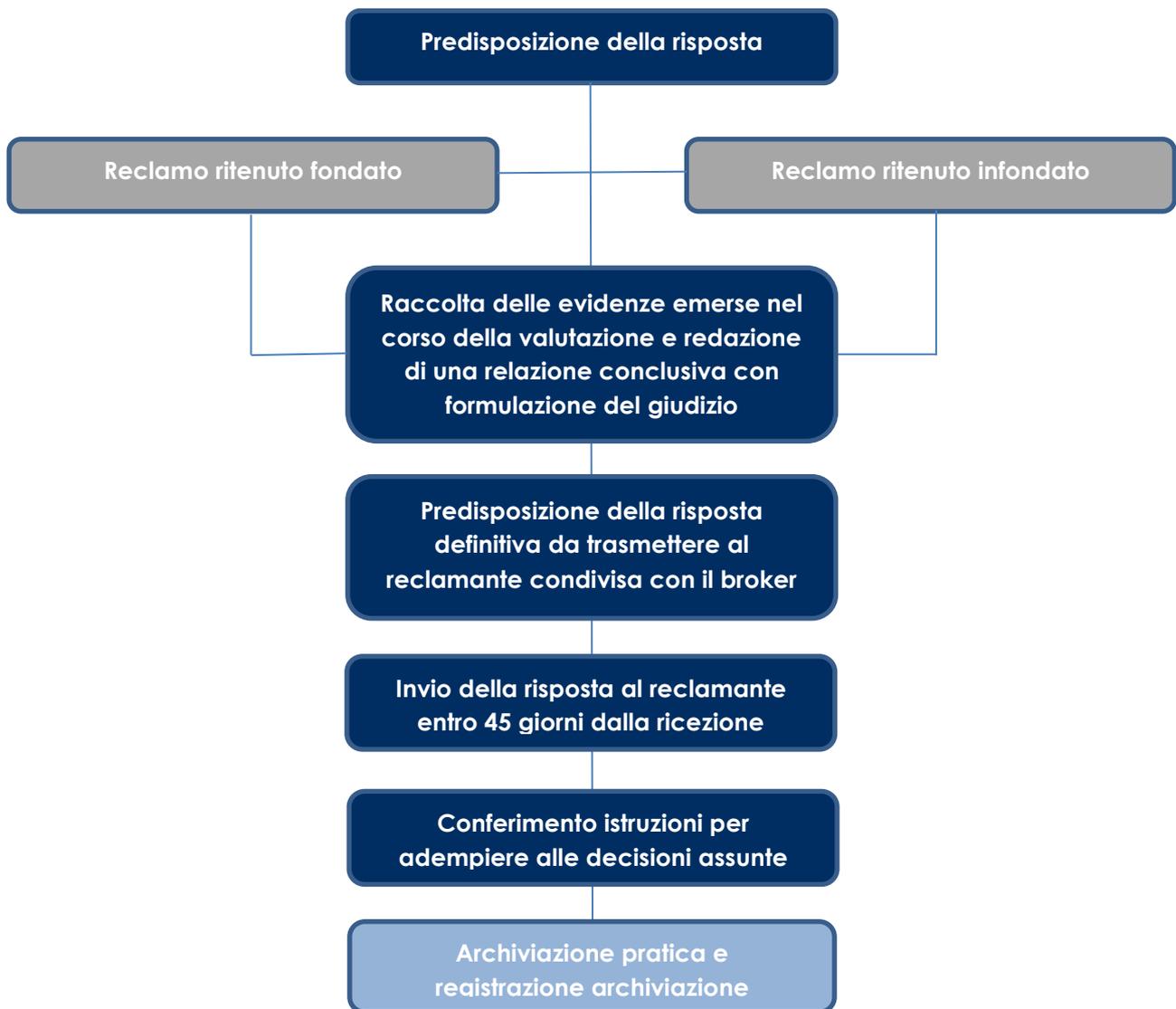
RISOLUZIONE DEL RECLAMO E RISPOSTA AL RECLAMANTE

Terminata l'istruttoria, l'Ufficio Reclami predisporre 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 della società di brokeraggio (o del titolare in caso di ditta individuale) per la ratifica e la sottoscrizione. La risposta ratificata viene inviata dal Broker al reclamante entro 45 giorni di calendario dal ricevimento del reclamo. L'uffici Reclami informato procede all'aggiornamento del Registro Reclami.

Figura 4: "Risoluzione del Reclamo e Risposta al Reclamante"



REPORTISTICA DEI RECLAMI TRATTATI

La procedura di gestione reclami prevede obblighi di comunicazione verso l'esterno e l'interno del Broker; in particolare l'Ufficio Reclami dovrà fornire al Broker:

- alla fine di ciascun anno solare i dati relativi ai reclami; tali devono essere riportati nello specifico prospetto. Tale prospetto verrà fornito all'IVASS a richiesta;
- (voce opzionale) entro 90 giorni dalla fine dell'esercizio l'Ufficio Reclami deve predisporre un'apposita relazione che illustri 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 l'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 delle controversie (quali la mediazione; la negoziazione assistita; l'arbitrato; la conciliazione paritetica);

Il Broker deve informare il cliente/reclamante delle varie opzioni; tale informativa dovrà essere contenuta:

- nell'informativa precontrattuale consegnata al cliente;
- sul sito internet;
- in caso di reclamo nel documento di risposta inviato al reclamante.

FORMAZIONE PERSONALE ADDETTO ALLA GESTIONE DI RECLAMI

Il Broker prevede piani di formazione costante e adeguata rivolti a rendere gli addetti alla gestione dei reclami edotti allo svolgimento dell'attività di gestione dei reclami.

L'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 PRESENTAZIONE DEI RECLAMI

AVVERTENZA

LA COMPILAZIONE DEL MODULO È CONSIGLIATA PER CONSENTIRE UN RAPIDO AVVIO DELLA PROCEDURA DI GESTIONE DEL SUO RECLAMO. IL PRESENTE MODULO È UNA GUIDA PER LA MIGLIORE FORMULAZIONE DI RECLAMI VERSO IL BROKER.

IL MODULO DEVE ESSERE INVIATO A

PANTONE & PARTNERS SRL



CON UNA DELLE SEGUENTI MODALITA':

- ✓ PEC **pantonepartners@pec.it**
- ✓ Fax **0835723313**
- ✓ Forum reclami del sito **www.pantonepartners.com**
- ✓ Email reclami **reclami@pantonepartners.com**
- ✓ Raccomandata A/R Indirizzo Viale **Regina Margherita,62** Città **TRICARICO** Cap **75019**

DATI DEL RECLAMANTE

Cognome e Nome	
Ragione Sociale	
Nato a / il	
Codice Fiscale / P.IVA	
Residenza / Sede Legale	
Città e CAP	
Indirizzo mail	
PEC	
Recapiti Telefonici	
Tel / Fax	
Propone il reclamo in qualità di	<input type="checkbox"/> Contraente <input type="checkbox"/> Assicurato <input type="checkbox"/> Danneggiato <input type="checkbox"/> Beneficiario

DATI DI CHI PRESENTA IL RECLAMO: se il reclamo è presentato per il tramite di uno studio legale/associazione o altro inserire nello spazio sottostante i relativi recapiti

Denominazione	
Indirizzo	
PEC	
Recapiti telefonici	
Tel / Fax	
Città e CAP	



Propone il reclamo in qualità di	<input type="checkbox"/> Diretto interessato <input type="checkbox"/> Legale <input type="checkbox"/> Consulente <input type="checkbox"/> Associazione consumatori/portatori di interessi collettivi <input type="checkbox"/> Altro soggetto
----------------------------------	--

DESTINATARIO DEL RECLAMO

	Comportamenti propri dell'intermediario Broker
	Comportamenti dei dipendenti del Broker Indicare il nominativo della persona _____
	Comportamenti dei collaboratori del Broker Indicare il nominativo della persona _____

OGGETTO DEL RECLAMO

	Contestazioni sull'informativa precontrattuale e contrattuale
	Contestazioni per mancata o inesatta esecuzione
	Contestazione per esecuzione di operazioni non autorizzate
	Altro

MOTIVAZIONI *(descrizione dettagliata e chiara del reclamo)*

MOTIVAZIONI *(descrizione dettagliata e chiara del reclamo)*



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 e Firma

Trattamento dei dati personali: Il BROKER informa che, ai sensi del Regolamento UE 2016/679 (GDPR), i dati personali da Lei forniti, con la compilazione del presente modulo di reclamo, saranno acquisiti da IL BROKER. per attivare la relativa procedura di gestione dei reclami.

I dati personali saranno raccolti in una banca dati e potranno formare oggetto di trattamento, effettuato da IL BROKER e dall'Ufficio Reclami incaricato, mediante strumenti manuali e/o informatici, per le seguenti finalità:

1. invio, a Lei medesimo, di comunicazioni e informazioni sul trattamento del reclamo da Lei inoltrato;
2. elaborazioni statistiche (in forma anonima) necessarie al reporting interno di IL BROKER.



Il conferimento dei dati personali richiesti è facoltativo, tuttavia il mancato riempimento dei campi contrassegnati da asterisco, comporterà l'impossibilità di effettuare il trattamento del dato per le finalità di gestione del reclamo.

Titolare: Il "titolare" del trattamento dei dati è IL BROKER nella persona del Legale Rappresentante, che ha sede in _____ 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 la perdita dei dati, usi illeciti o non corretti ed accessi non autorizzati.

Periodo di conservazione: Necessità di assolvere obblighi di legge.

Diritti degli interessati: I soggetti cui si riferiscono i dati personali hanno il diritto in qualunque momento di ottenere la conferma dell'esistenza o meno dei medesimi dati e di conoscerne il contenuto e l'origine, verificarne l'esattezza o chiederne l'integrazione o l'aggiornamento, oppure la rettificazione.

Si ha il diritto di chiedere la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, nonché di opporsi in ogni caso, per motivi legittimi, al loro trattamento.

Questa informativa sulla privacy può essere modificata periodicamente, e l'uso delle informazioni raccolte è soggetto all'informativa sulla privacy in effetto al momento dell'uso.

Con la firma, in calce al documento, confermo l'autorizzazione al trattamento dei miei dati personali.

Data e Firma