

Gestione dei reclami

Con riferimento alla presentazione e alla gestione dei reclami descritte nell'Allegato n. 7B, la procedura definita dalla Compagnia, prevede quanto segue:

a) con riferimento a tutti reclami

- ✓ la Funzione Reclami della Compagnia provvede alla trattazione del reclamo nel termine massimo di **45 giorni** dalla data di ricezione dello stesso comunicando in forma scritta al reclamante - con un linguaggio semplice e facilmente comprensibile - l'esito della trattazione. Nel caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo la Funzione Reclami fornisce, nella risposta al reclamante, una chiara spiegazione della propria posizione e informa lo stesso in merito alla possibilità, prima di interessare l'Autorità giudiziaria, di rivolgersi all'IVASS o ai sistemi alternativi per la risoluzione delle controversie previsti a livello normativo o convenzionale, specificandone le modalità.
- ✓ Qualora l'IVASS - avendo ricevuto lamentele da un consumatore sulla gestione di un reclamo da parte della Compagnia - richieda alla stessa informazioni e/o documenti sul reclamo in questione, la Funzione Reclami provvede alla trattazione del reclamo evadendo la richiesta nel termine massimo di **30 giorni**, ovvero nei tempi indicati nella richiesta ricevuta dall'IVASS. L'IVASS, inoltre, può chiedere alla Funzione Reclami di dare riscontro direttamente al reclamante; in tal caso, la Funzione Reclami trasmette copia della risposta anche all'IVASS.

b) con riferimento ai reclami relativi ai comportamenti degli agenti

Oltre a quanto previsto al precedente punto a):

- ✓ gli agenti trasmettono senza ritardo alla Funzione Reclami della Compagnia i reclami ricevuti relativi al comportamento proprio o di un dipendente o collaboratore, dandone contestuale notizia al reclamante.
- ✓ La Funzione Reclami garantisce nella fase istruttoria il contraddittorio con l'agente interessato; in particolare - fatto salvo l'obbligo di trasmissione di cui al punto precedente - la Funzione Reclami trasmette il reclamo ricevuto all'agente invitandolo a fornire entro **15 giorni** la documentazione pertinente e ogni altra informazione ritenuta utile per la gestione del reclamo, nonché ad esprimere la propria posizione rispetto alla questione oggetto del reclamo stesso.
- ✓ Con riferimento al summenzionato termine massimo di **45 giorni** per la trattazione, è possibile una sospensione per un massimo di **15 giorni** per le eventuali integrazioni istruttorie da parte dell'agente.
- ✓ Nel riscontro al reclamo la Funzione Reclami riporta la posizione assunta dall'agente ovvero la sua mancata risposta, provvedendo ad inserire l'agente stesso tra i destinatari della comunicazione.
- ✓ La Funzione Reclami comunica all'agente il riscontro fornito al reclamante, indicando contestualmente eventuali misure correttive idonee a rimuovere la causa del reclamo, anche al fine di consentire all'agente di: a) effettuare l'analisi dei reclami ex art. 10 undecies per evidenziare le cause di fondo comuni alle tipologie di reclamo e intervenire con appropriate misure correttive; b) fornire all'IVASS i dati relativi ai reclami ricevuti ex art. 10 duodecies; c) riportare, alla fine di ciascun anno solare, i dati relativi ai reclami nel prospetto statistico di cui all'allegato 4 del Regolamento (c.d. Gestione dei reclami - Prospetto ANNUALE).