

Procedura per la presentazione dei reclami

**(ai sensi del Regolamento ISVAP n. 24 del 19.05.2008
e del Provvedimento IVASS n. 46 del 03.05.2016)**

Premessa

In materia di gestione dei reclami da parte delle compagnie di assicurazione e degli intermediari di assicurazione, l'IVASS ha emanato il Provvedimento 46/2016, che ha recepito le disposizioni e i principi contenuti nelle Linee Guida emanate dalla European Insurance and Occupational Pensions Authority (EIOPA), integrando il precedente Regolamento ISVAP 24/2008 in materia di gestione dei reclami.

Le nuove disposizioni estendono gli obblighi di gestione dei reclami – già operanti per le compagnie assicurative – anche agli intermediari assicurativi. Esse stabiliscono che i broker gestiscano i reclami di loro pertinenza, inclusi quelli relativi a dipendenti e collaboratori, fornendo diretto riscontro agli interessati; viceversa, per i reclami relativi ai comportamenti degli agenti o dei produttori, dispongono che siano le compagnie a provvedervi con la collaborazione degli intermediari coinvolti. Il presente documento si pone come regola aziendale per la gestione di reclami provenienti dalla Clientela e si propone di garantirne la corretta e tempestiva definizione tenuto conto di eventuali conflitti di interesse con il reclamante, ispirandosi al principio dell'equo trattamento di contraenti, assicurati, beneficiari e danneggiati.

Gestione dei reclami

Ferma restando la possibilità di rivolgersi all'autorità giudiziaria, il contraente, l'assicurato, il beneficiario e il danneggiato hanno la facoltà di inoltrare reclamo per iscritto a **TS Broker** o alla compagnia di assicurazione.

Ai sensi della normativa vigente si intende per "reclamo" una dichiarazione di insoddisfazione nei confronti di un broker o di una compagnia di assicurazione relativa a un contratto o a un servizio assicurativo; non sono considerati reclami le richieste di informazioni o di chiarimenti, le richieste di risarcimento o di esecuzione del contratto.

La procedura per la gestione dei reclami è organizzata all'interno di **TS Broker** in conformità a quanto previsto dal Regolamento ISVAP n. 24 del 19/05/2008 e dal Provvedimento IVASS n. 46 del 03/05/2016.

A tal fine **TS Broker** si è dotata del presente documento e ha individuato un Responsabile della gestione dei reclami – la sig.ra Barbara Blasco.

Per garantire una corretta gestione dei reclami in ottemperanza a quanto disposto dalla normativa vigente, il Responsabile della funzione provvede a:

- fornire riscontro ai reclami di clienti o aventi interesse entro **45 giorni** dal loro ricevimento;

- inoltrare con immediatezza alle compagnie interessate i reclami eventualmente ricevuti, ma riferibili al comportamento dell'impresa assicurativa, informandone contestualmente il reclamante;
- dotarsi di un Registro Reclami;
- aggiornare annualmente la presente procedura di gestione dei reclami;
- fornire adeguata informativa a dipendenti e collaboratori circa i contenuti del documento sulla politica di gestione dei reclami;
- compilare annualmente il prospetto statistico secondo la struttura indicata all'Allegato 4 del Regolamento ISVAP 24/2008;
- eseguire un'analisi dei reclami ricevuti in ottica di revisione delle procedure e di adozione di adeguate misure correttive di intervento;
- riportare sul proprio sito internet tutte le informazioni concernenti la presente procedura.

I reclami rivolti a **TS Broker** o alle compagnie di assicurazione possono essere trasmessi ad uno dei seguenti indirizzi:

Posta ordinaria o raccomandata:

TS Broker s.p.a.
Via Vittorio Locchi 8
34123 Trieste

Posta elettronica:

info@tsbroker.it

Qualora non dovessero ritenersi soddisfatti dall'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro da parte di **TS Broker** o dalla compagnia di assicurazione entro il termine di 45 giorni, il contraente, l'assicurato, il beneficiario e il danneggiato hanno inoltre possibilità di rivolgersi all'IVASS inoltrando la documentazione relativa al reclamo ai seguenti recapiti:

IVASS

Servizio Vigilanza Intermediari

Via del Quirinale n. 21

00187 Roma

Fax: 06 42133206

Pec: ivass@pec.ivass.it