

VITANUOVA S.P.A. GESTIONE RECLAMI PROCEDURA

Aggiornamento del 25 febbraio 2020

La procedura di seguito riportata illustra le modalità operative previste da Vitanuova S.p.A. per un'efficace gestione dei reclami della clientela.

L'attività viene svolta con il supporto di Atlantis S.r.l. che opera sotto la responsabilità di Vitanuova S.p.A. a seguito di regolare accordo sottoscritto in data 20 Ottobre 2016.

INDICE DEI CONTENUTI:

1. Inquadramento giuridico
2. Principi generali e definizioni
3. Compiti e responsabilità
4. Descrizione delle fasi
5. Informativa alla Rete
6. Informativa alla clientela
7. Informativa all'IVASS

ALLEGATI:

- Regolamento IVASS n° 24 del 19 maggio 2008
- Allegati 1a e 4 del Regolamento IVASS 24/2008
- Allegati 3 e 4 Vitanuova S.p.A.

1. Inquadramento giuridico

La procedura di gestione dei reclami in ambito assicurativo, prevista con il Regolamento Isvap n. 24/2008, ha subito cospicue modifiche.

Il nucleo delle modifiche che interessa gli intermediari, ed in particolare i broker assicurativi, è che i reclami che riguardano il loro operato o quello dei loro dipendenti o collaboratori, vanno ora gestiti direttamente dagli intermediari stessi.

La normativa si applica anche in caso di collaborazione nello svolgimento dell'attività di intermediazione assicurativa ai sensi dell'art. 22 D.lgs. n. 179/2012, ed a tal fine è considerato collaboratore l'intermediario che collabora con quello che ha il rapporto diretto con l'impresa di assicurazione, il quale è colui che deve gestire il reclamo.

Le premesse giuridiche fondamentali sono le seguenti:

- la normativa riguarda i cd. "grandi broker", ovvero i broker che operano in forma societaria che abbiano l'amministratore delegato iscritto nella medesima sezione e che abbiano un numero di dipendenti o collaboratori iscritti in sez. E uguale o superiore a 10.

2. Principi generali e definizioni

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

Principi generali

La procedura si basa sui seguenti principi:

- tracciabilità;
- tempestività;
- trasparenza;
- chiarezza;
- correttezza.

Definizioni

- **Ufficio reclami:** funzione interna a Vitanuova S.p.A. che sovrintende l'attività di Atlantis S.r.l. e mantiene il rapporto con la clientela.
- **Incaricato esterno alla gestione reclami (Atlantis S.r.l.):** è la struttura deputata alla gestione dei reclami.
- **Supporto legale (Atlantis S.r.l.):** è la struttura legale che si occupa dell'analisi e della valutazione del reclamo.
- **Reclamo:** ogni atto con cui un cliente (oppure il legale o l'associazione di consumatori che lo rappresenta) chiaramente identificabile contesta in forma scritta (ad esempio lettera, fax, e-mail) a Vitanuova un suo comportamento o

un'omissione. Il reclamo che va gestito è una dichiarazione d'insoddisfazione del cliente nei confronti dell'operato del broker; se invece la dichiarazione riguarda l'operato dell'impresa, va semplicemente trasmessa a quest'ultima.

Non sono considerati reclami le richieste risarcitorie, le richieste di esecuzione del contratto e le richieste d'informazioni o chiarimenti.

Considerata la genericità della definizione, così come tratta dal Regolamento, andrà di volta in volta interpretato se ci si possa trovare effettivamente di fronte ad un reclamo, e se questo interessi effettivamente l'attività dell'intermediario, oppure dell'impresa.

- **Registro reclami:** lo strumento elettronico e cartaceo in cui sono annotati e conservati i dati essenziali del reclamo, idoneo ad adempiere gli obblighi di informativa interna (Amministratore Unico) ed esterna (IVASS).
- **Cliente:** si intende qualsiasi soggetto (persona fisica o giuridica) che abbia o abbia avuto un rapporto contrattuale con Vitanuova S.p.A.

3. Compiti e responsabilità

Ufficio reclami:

Responsabile **Dott. Fabio Dai Prè**, è responsabile:

- della ricezione del reclamo e del suo immediato invio ad Atlantis S.r.l.;
- della trasmissione al cliente della risposta entro i termini (45 giorni) previsti dalla normativa;
- del dare risposta ad eventuali richieste dell'IVASS;
- del monitoraggio del reclamo e dell'attività di Atlantis S.r.l..

Incaricato esterno alla gestione dei reclami:

Responsabile **Atlantis S.r.l.**, è responsabile:

- della gestione dei reclami e della corretta tenuta del registro reclami;
- della classificazione dei reclami, anche ai fini del loro monitoraggio;
- dell'acquisizione di tutta la documentazione necessaria all'istruttoria del reclamo;
- della predisposizione del rendiconto annuale sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati.

Supporto legale

Avvocato Alberto Fezzi, è responsabile:

- dell'analisi e della valutazione del reclamo;
- dell'elaborazione della risposta al proponente il reclamo.

4. 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*

- *Archiviazione del reclamo*

5. Informativa dei collaboratori

La rete verrà informata secondo le seguenti modalità:

- Circolare della direzione che verrà inviata contestualmente all'inizio dell'attività di gestione dei reclami da parte di Vitanuova e riproposta in fase d'inserimento dei nuovi collaboratori;
- Interventi informativi e formativi.

6. Informativa alla clientela

Come previsto dalla Circolare IVASS si provvede costantemente all'aggiornamento degli Allegati 3 e 4.

Gli allegati, riportanti le modalità di proposizione dei reclami, vengono consegnati ed illustrati alla clientela in fase precontrattuale.

7. Informativa all'IVASS

Attività on demand.

Nel caso di richiesta l'ufficio reclami chiederà ad Atlantis la produzione di un report aggiornato e provvederà all'invio secondo le indicazioni ricevute dall'Organo di vigilanza.