



SOGEA BROKER S.R.L

SOCIETÀ GESTIONE ASSICURATIVA

SOGEA BROKER S.R.L

PROCEDURA GESTIONI RECLAMI

ai sensi Art. 10bis del regolamento ISVAP 24/2008

SOMMARIO:

- 1. Premessa**
- 2. Definizioni**
- 3. Destinatari e collocazione dell'Ufficio Reclami**
- 4. Descrizione dei compiti e delle responsabilità**
- 5. Gestione reclami**
- 6. Registro reclami**
- 7. Archiviazione delle pratiche di risposta**
- 8. Informativa sul ricorso all'Arbitro Assicurativo**

SOGEA BROKER S.R.L

Società Gestione Assicurativa

Sede legale: Via Valassina 64 – 20851 Lissone (MB) C.F./P.IVA 08394160967 – REA MB 1892153 – RUI B000462691

Sede operativa: Via Manzoni, 25 - 20862 Arcore (MB) - Tel. 0396185044 - Fax 0396188666

emailPEC sogea@pec.sogea brokersas.it



1. PREMESSA

In materia di gestione dei reclami da parte delle imprese di assicurazione e degli intermediari di assicurazione, ISVASS ha emanato il Provvedimento 46/2016, integrando il Regolamento ISVAP 24/2008 in materia di gestione dei reclami.

Le nuove disposizioni estendono gli obblighi di gestione dei reclami – già operanti per le imprese 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.

2. DEFINIZIONI

Ai sensi delle disposizioni normative e regolamentari, ai fini delle presente procedura, si intende per:

- a) **Reclamo:** la dichiarazione di insoddisfazione manifestata 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 considerate reclami le richieste di informazioni o di chiarimenti nonché le richieste di risarcimento danni o di esecuzione del contratto.
- b) **Agenti:** gli intermediari che agiscono in nome o per conto di una o più imprese di assicurazione o di riassicurazione, iscritti nella sezione A del registro.
- c) **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 intermediativo, nella conclusione dei contratti ovvero nella collaborazione alla gestione o all'esecuzione, segnatamente in caso di sinistri, dei contratti stipulati.
- d) **Dipendenti e collaboratori:** i soggetti che, dietro compenso, su incarico degli intermediari iscritti nelle sezioni A, B e D del registro, svolgono l'attività di intermediazione assicurativa e riassicurativa all'interno o, se iscritti nella sezione E del registro, anche fuori dai locali dell'intermediario per il quale operano.
- e) **Fornitore:** il soggetto terzo imparziale a cui l'intermediario ha affidato la gestione dei reclami o di singole fasi della stessa.
- f) **Grande broker:** il mediatore o il broker che abbia l'amministratore delegato e/o il direttore generale iscritti nella medesima sezione ai sensi dell'art. 13, comma 2, lettera a) del Regolamento ISVAP n. 5 del 16 ottobre 2006, e un numero di dipendenti o collaboratori iscritti nella sezione E del registro uguale o superiore a dieci.
- g) **Provvedimento:** provvedimento ISVASS n. 46/2016, che ha integrato il Regolamento ISVAP n.24/2008 in materia di gestione dei reclami.
- h) **Registro:** il registro unico elettronico degli intermediari assicurativi e riassicurativi di cui all'art. 109 del decreto legislativo 7 settembre 2005, n.209.
- i) **Registro reclami:** archivio, istituito ai sensi del comma 4 dell'art. 10 quater, in cui sono annotati, al momento della ricezione, i dati di cui all'Allegato 1 al Regolamento ISVAP 24/2008, integrati con quelli relativi all'eventuale trasmissione all'impresa assicurativa o ad altri istituti finanziari, qualora il reclamo ricevuto non rientri nella competenza dell'intermediario.
- j) **Regolamento:** regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008 concernente la procedura di presentazione dei reclami all'ISVAP di cui all'Art.7 del decreto Legislativo 7 settembre 2005, n. 209 – Codice delle Assicurazioni private e la procedura di gestione dei reclami da parte delle imprese di assicurazione.



3. DESTINATARI E COLLOCAZIONE DELL'UFFICIO RECLAMI

Con riferimento all'attività d'intermediazione assicurativa svolta, il Provvedimento dispone che gli intermediari iscritti nelle sezioni B del Registro adottino una politica di gestione dei reclami di propria pertinenza – inclusi quelli relativi ai comportamenti dei dipendenti e dei collaboratori – ispirata all'equo trattamento di contraenti, assicurati, beneficiari e danneggiati, idonea ad individuare e a gestire eventuali conflitti con il reclamante nonché tesa a garantire la corretta e tempestiva gestione dei reclami.

A tal fine SOGEA BROKER S.R.L. è dotata del presente documento, la funzione della gestione dei reclami non è esternalizzata ed è stata demandata al Sig. Sandro Barbieri, amministratore Unico e Socio Accomandatario della SOGEA BROKER S.R.L.

4. DESCRIZIONE DEI COMPITI E DELLE RESPONSABILITÀ

Per garantire una corretta gestione dei reclami in ottemperanza a quanto disposto dal Regolamento, come modificato dal Provvedimento, il Sig. Barbieri, provvede a:

- Fornire riscontro ai reclami dei clienti o aventi interesse entro quarantacinque giorni dal loro ricevimento, previa acquisizione della documentazione necessaria all'istruttoria;
- 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, ed occuparsi della sua redazione
- aggiornare annualmente la presente procedura di gestione 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;
- riportare sul sito internet della Società e nei locali dove si svolge l'attività di intermediazione tutte le informazioni concernenti la presente procedura

5. GESTIONE RECLAMI

La gestione dei reclami rappresenta un'importante occasione di interlocuzione con la clientela, pertanto la Società fornisce, entro i termini normativamente stabiliti, riscontri il più possibile chiari e volti ad attenuare – se non eliminare - i profili di insoddisfazione che hanno condotto alla presentazione del reclamo.

SOGEA BROKER S.R.L., al fine di rendere più agevole l'eventuale invio di reclami da parte dei propri clienti, riporta nel proprio sito internet e nei propri locali tutte le informazioni concernenti la presente procedura. Essa comunica inoltre, in forma scritta, tali informazioni a tutti i reclamanti che non abbiano già ricevuto un allegato 7B debitamente integrato ai sensi di quanto disposto dal Provvedimento.

5.1 RICEZIONE DEL RECLAMO

I reclami possono essere inviati a SOGEA BROKER S.R.L. con le seguenti modalità:
indirizzandoli a: SOGEA BROKER S.R.L. Ufficio reclami – Via Manzoni, 25 – 20862 Arcore



invio via posta elettronica a RECLAMI@SOGEABROKERSAS.IT

Quanto sopra viene specificato nella documentazione precontrattuale che viene fornita alla clientela, in quella resa disponibile presso i locali aziendali e pubblicato sul sito internet www.sogeeabrokersas.it

5.2 ISTRUTTORIA DEL RECLAMO E RISPOSTA AL CLIENTE

Terminata la fase istruttoria, volta all'acquisizione presso le competenti funzioni aziendali o presso terzi di tutta la documentazione necessaria, L'ufficio esprime il proprio giudizio sul reclamo dichiarandone la fondatezza o l'infondatezza ed inviando al cliente la propria risposta.

La Società fornisce risposta al cliente quarantacinque gironi dalla data di ricevimento del reclamo, adottando un linguaggio semplice e facilmente comprensibile.

Nel caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo, l'Ufficio fornisce una chiara spiegazione della posizione della Società ed informa il reclamante in merito alla possibilità, prima di interessare l'Autorità giudiziaria, di rivolgersi all'ISVASS ovvero ai sistemi alternativi per la risoluzione delle controversie previsti a livello normativo o convenzionale, specificandone le modalità.

Viceversa, nell'ipotesi in cui l'Ufficio ritenga fondato il reclamo, individua le specifiche iniziative da assumere ai fini dell'accoglimento dell'istanza del cliente, il termine entro cui le stesse saranno adottate e provvede a darne tempestiva informazione alle strutture aziendali ed al cliente.

Con l'invio della risposta al cliente la procedura di gestione dei reclami si considera terminata, posto che nel caso in cui il cliente non dovesse ritenersi soddisfatto della risposta ottenuta, potrà rivolgersi all'IVASS o ai competenti organismi di risoluzione giudiziale e stragiudiziale delle controversie.

6. REGISTRO RECLAMI

Ai sensi di quanto disposto dall'art. 10 quater comma 4, la Società registra i reclami ricevuto in un apposito archivio, che potrà essere tenuto sia in formato elettronico che cartaceo, in cui annota i dati richiesti ai sensi dell'Allegato 1 al regolamento integrati con quelli relativi all'eventuale trasmissione all'impresa assicurativa – o ad istituti finanziari interessati – qualora il reclamo da essa ricevuto non rientri della propria competenza.

Alla fine di ciascun anno solare l'ufficio riporta i dati relativi ai reclami trattati nel "Prospetto annuale" di cui all'allegato 4 del regolamento.

7. ARCHIVIAZIONE DELLA PRATICA

L'Archiviazione di tutta la documentazione attinente ai reclami avviene, nei termini di legge, in formato elettronico ed in formato cartaceo. Nel primo caso i documenti sono archiviati in apposite cartelle della rete aziendale. Nel secondo caso i documenti sono fascicolati in appositi dossier archiviati presso l'Ufficio.

8. INFORMATIVA SUL RICORSO DELL'ARBITRO ASSICURATIVO

Si ricorda che il Contraente, qualora non dovesse ritenersi soddisfatto dall'esito del reclamo all'intermediario e/o all'impresa o in caso di assenza di riscontro entro il termine di legge, ha la facoltà di presentare ricorso all'Arbitro Assicurativo tramite il portale disponibile sul sito internet dello stesso (www.arbitroassicurativo.org), dove è possibile consultare i requisiti di ammissibilità, le altre informazioni relative alla presentazione del ricorso stesso e ogni altra indicazione utile.



SOGEA BROKER S.R.L
SOCIETÀ GESTIONE ASSICURATIVA