

DOCUMENTO SULLA POLITICA DI GESTIONE DEI RECLAMI E DEGLI ESPOSTI - APRIL ITALIA S.R.L.

OGGETTO

Il presente Documento è inteso a regolare le modalità di gestione dei reclami ricevuti da April Italia S.r.l. o dai propri collaboratori, nonché dai propri liberi collaboratori ex art. 22 del d.l. 179/2012 (conv.), oltre che delle richieste di chiarimento formulate da IVASS ex art. 6, c. 2, del Reg. 24 ISVAP.

REGOLE GENERALI

1. QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO

1.1. April Italia S.r.l., in qualità di mediatore di assicurazione iscritto al Registro Unico degli Intermediari ex art. 109 del Codice delle Assicurazioni Private (d.lgs. 209/2005) è chiamato ad agire e operare nel rispetto delle regole di settore definite prima dall'Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni Private e di Interesse Collettivo (ISVAP) e, successivamente, dall'Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni (IVASS). Con specifico riferimento al processo di gestione dei reclami e degli esposti dell'Autorità di vigilanza, April Italia S.r.l. adegua il suo operato ai dettami del Reg. 24 ISVAP e successive modifiche.

2. NORME GENERALI

2.1 Tutti i reclami e gli esposti, ricevuti da April Italia S.r.l., vengono censiti e gestiti e sono oggetto di riscontro entro e non oltre:

2.1.1) 45 giorni dal ricevimento del reclamo;

2.1.2.) 30 giorni dal ricevimento della richiesta di chiarimento IVASS.

2.2. La gestione dei reclami deve essere ispirata all'equo trattamento dei contraenti, degli assicurati, dei beneficiari e dei danneggiati e deve essere idonea ad individuare e a gestire eventuali conflitti di interessi con il reclamante.

2.3. Al fine di offrire un adeguato riscontro al reclamante e/o a IVASS, la Funzione per la Gestione dei Reclami e, in dettaglio, il Responsabile della stessa, può coinvolgere nella gestione dei reclami e degli esposti gli Uffici ed il personale competente in materia ed è chiamato a richiedere gli opportuni chiarimenti sulla vicenda oggetto di reclamo/richiesta di chiarimenti IVASS alle singole funzioni aziendali o alle persone fisiche interessate dell'occorso. 2.4. Il personale interessato direttamente dalla vicenda che ha dato luogo al reclamo o alla richiesta di chiarimenti IVASS non deve in alcun modo gestire il reclamo stesso o la richiesta di chiarimenti IVASS, salvo fornire gli opportuni chiarimenti sull'occorso.

2.5 Le singole funzioni aziendali e le persone fisiche richieste dei chiarimenti e delle informazioni di cui al comma che precede sono tenute a fornire pronto riscontro alla Funzione per la gestione dei reclami entro e non oltre 3 giorni dal ricevimento della richiesta, salvo che ragioni di urgenza richiedano una ancor più sollecita gestione della doglianza o della richiesta di chiarimenti IVASS.

2.6 Il riscontro ai singoli reclami deve essere redatto in modo chiaro e esaustivo, utilizzando un linguaggio semplice e di facile comprensione per il reclamante, e - nel caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo - devono essere indicate puntualmente le ragioni del mancato o parziale accoglimento del reclamo stesso e segnata al reclamante la possibilità, di interessare l'Autorità giudiziaria, oltre che di rivolgersi all'IVASS o ai sistemi alternativi per la risoluzione delle controversie previsti a livello normativo (ad es. media-conciliazione e/o negoziazione assistita) o a quelli eventualmente previsti contrattualmente, specificandone le modalità.

2.7 Tutti i reclami ricevuti, a qualsiasi titolo, da April Italia S.r.l. devono essere registrati in un archivio elettronico conforme all'All. 1 del Reg. 24 ISVAP e sue successive modifiche. Il registro deve inoltre essere integrato coi dati relativi all'eventuale trasmissione all'impresa assicurativa o ad altri istituti finanziari dei reclami stessi, qualora il reclamo ricevuto non rientri non riguardi direttamente l'operato di April Italia S.r.l.

2.8 Alla fine di ciascun anno solare il Responsabile reclami riporta i dati relativi ai reclami trattati nel prospetto statistico di cui all'All. 4 del Reg. 24 ISVAP.

3. DISPOSIZIONI DI DETTAGLIO

3.1. COMPITI DELLA FUNZIONE PER LA GESTIONE DEI RECLAMI

3.1.1. La Funzione per la gestione dei reclami e, in dettaglio, il suo Responsabile, ha il compito di:

- I. Rendere disponibile il presente documento ai dipendenti ed ai collaboratori mediante adeguati canali di comunicazione;
- II. presidiare i reclami e le richieste di chiarimenti IVASS ricevuti, a qualsiasi titolo, da April Italia S.r.l.;
- III. richiedere i chiarimenti sulle vicende che hanno dato luogo al reclamo o alla richiesta di chiarimenti IVASS alle funzioni aziendali e alle persone fisiche interessate e analizzarne con attenzione il contenuto e la ricezione nei termini di cui al superiore comma 2.5;
- IV. inoltrare i reclami relativi al comportamento di imprese assicurative alle singole imprese al cui operato il reclamo fa riferimento;
- V. in caso di reclami relativi a comportamenti degli intermediari nell'ambito delle libere collaborazioni ex art. 22 del d.l. 179/2012 (conv.), inoltrare senza ritardo i reclami ricevuti da April Italia S.r.l. al collaboratore che ha il rapporto diretto con l'impresa assicurativa;
- VI. trasmettere il riscontro al reclamante nei termini regolamentari;
- VII. provvedere alla tenuta dell'archivio elettronico ed alla redazione del prospetto statistico dei reclami;
- VIII. fungere da interfaccia con IVASS, relativamente ai reclami, alle richieste di chiarimento ex art. 6, c. 2, del Reg. 24 ISVAP, ed alle problematiche concernenti la loro gestione;
- IX. analizzare i dati dei singoli reclami trattati, inclusi i reclami relativi ai comportamenti dei dipendenti e dei collaboratori, verificando se e quali siano le cause di fondo che hanno dato luogo alle doglianze dell'utenza, nonché riportare in una relazione semestrale indirizzata all'Organo amministrativo le risultanze dell'analisi di cui al punto precedente;
- X. proporre all'Organo amministrativo eventuali azioni correttive, coerentemente con le evidenze risultanti dall'analisi effettuate, avendo cura di verificare puntualmente se le circostanze da cui originano i singoli reclami possano interessare anche procedure o prodotti diversi da quelli trattati nei singoli reclami;
- XI. predisporre e inviare l'informativa che IVASS potrà richiedere a April Italia S.r.l. ai sensi degli artt. 10-octies, c. 2, e 10-duodecies del Reg. 24 ISVAP.

3.2. COMPITI DELL'ORGANO AMMINISTRATIVO

3.2.2. L'Organo amministrativo di April Italia S.r.l.:

- I. È responsabile dell'attuazione della politica di gestione dei reclami di April Italia S.r.l., assicurando la corretta esecuzione delle procedure oggetto del presente documento e assumendosene la responsabilità;
- II. Interviene adottando appropriate modifiche e misure correttive per la risoluzione delle cause dei reclami. Ciò tanto più ove tali cause possano interessare anche procedure o prodotti diversi da quelli trattati nei reclami.
- III. Sottopone a revisione, almeno annuale, la politica di gestione dei reclami;

4. GESTIONE DEI RECLAMI E DELLE RICHIESTE DI CHIARIMENTO IVASS

4.1. Ricezione, presa in carico e assegnazione dei reclami e delle richieste di chiarimento di IVASS

4.1.1. L'Allegato 4, il sito web e gli eventuali locali dove è svolta l'attività di intermediazione di April Italia S.r.l. riportano:

a) le informazioni concernenti la gestione dei reclami inclusa la modalità di presentazione dei reclami all'impresa o all'intermediario, le modalità di comunicazione e la tempistica di risposta; b) l'indicazione della funzione per la gestione dei reclami dell'impresa o dell'intermediario, ove esistente, incaricata dell'esame dei reclami e i relativi recapiti; c) le indicazioni sulle modalità di presentazione dei reclami all'IVASS e la 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 o convenzionale, specificandone le modalità.

4.1.2. I canali di April Italia S.r.l. dedicati alla ricezione dei reclami sono la mail **reclami@aprilitalia.com** o via posta all'indirizzo:

APRIL B.O.L. Ufficio Reclami

Casella Postale 119

Via Verdi 1 26100 Cremona

4.1.3. I reclami che pervenissero erroneamente ad altri uffici o strutture aziendali dovranno essere immediatamente inviati ad uno dei predetti recapiti e-mail **reclami@aprilitalia.com**, facendo seguito con la spedizione del reclamo in originale, ove eventualmente ricevuto in formato cartaceo.

4.1.4. In caso di ricezione di un reclamo la Funzione per la gestione dei reclami e, in dettaglio, il suo Responsabile, provvede a:

- I. Aprire e creare la pratica di gestione relativa al reclamo o alla richiesta di chiarimenti, tramite l'apposito gestionale di April Italia che, alla guisa dei gestionali utilizzati dalle Compagnie, prevede la registrazione completa dei dati del reclamo oltre che seguire l'iter dello stesso nella sua interezza
- II. Allegare alla pratica di gestione la copia (formato elettronico) del reclamo e della richiesta di chiarimenti IVASS e dell'eventuale documentazione inerente, salvo conservare in archivio separato e protetto gli eventuali originali cartacei dei reclami ricevuti con relativa documentazione di supporto.

4.1.5. la Funzione per la gestione dei reclami e, in dettaglio, il suo Responsabile verifica e aggiorna l'All. 1 del Reg. 24 ISVAP.

4.2 Gestione dei reclami e degli esposti pervenuti in forma scritta

4.2.1. Una volta completata l'attività di classificazione, la Funzione per la gestione dei reclami e, in dettaglio, il suo Responsabile procede alla raccolta di tutte le informazioni e di tutta la documentazione per la corretta gestione della pratica

4.2.2. La Funzione per la gestione dei reclami e, in dettaglio, il suo Responsabile richiede alle singole funzioni aziendali e alle singole persone fisiche interessate i necessari chiarimenti sulle vicende oggetto di reclamo o della richiesta di chiarimenti

4.2.3. Una volta raccolte tutte le informazioni e la documentazione utile per la gestione del reclamo o per il riscontro alla richiesta di chiarimenti la Funzione per la gestione dei reclami e, in dettaglio, il suo Responsabile fornisce riscontro al reclamante e/o a IVASS nei termini regolamentari.

5. GESTIONE PARTICOLARE DEI RECLAMI RICEVUTI DA DIPENDENTI/COLLABORATORI O RELATIVI A QUESTI, DI QUELLI RIGUARDANTI I LIBERI COLLABORATORI EX ART. 22 DEL D.L. 179/2012 O DI QUELLI RIFERIBILI AL COMPORTAMENTO DI IMPRESE DI ASSICURAZIONE

5.1 Reclami relativi ai comportamenti degli intermediari iscritti nella sezione E del RUI

5.1.1. April Italia S.r.l. gestisce i reclami presentati con riferimento al comportamento dei propri dipendenti e collaboratori. A tal fine, tutti i dipendenti e collaboratori che ricevono un reclamo inerente all'attività di intermediazione assicurativa svolta per conto di April Italia S.r.l. lo trasmettono senza ritardo a quest'ultima, e comunque tre giorni di calendario dalla data del ricevimento. April Italia S.r.l., ricevuto il reclamo, provvederà a darne pronta informativa al reclamante ai sensi dell'art. 10-*septies*, c. 2, del Reg. 24 ISVAP.

5.2 Reclami relativi a comportamenti degli intermediari nell'ambito delle libere collaborazioni (c.d. collaborazioni orizzontali - art. 22, D.L., 18 ottobre 2012, n. 179):

5.2.1. April Italia S.r.l. gestisce i reclami presentati in occasione delle collaborazioni orizzontali qualora il rapporto diretto con l'impresa assicurativa sia tenuto dalla stessa April Italia S.r.l. In tal caso, tutti i collaboratori che ricevono un reclamo o una richiesta di chiarimenti IVASS inerenti all'attività di intermediazione assicurativa svolta in collaborazione con April Italia S.r.l. li trasmettono senza ritardo a quest'ultima, e comunque non oltre tre giorni di calendario dal ricevimento, ai recapiti indicati nei singoli accordi di libera collaborazione ex art. 22 del d.l. 179/2012 o a quelli individuati all'art. 4.1.2. per la ricezione dei reclami.

5.2.2. Laddove il reclamo o la richiesta di chiarimenti IVASS relativi al comportamento del collaboratore siano ricevuti direttamente da April Italia S.r.l., la Funzione per la gestione dei reclami e, in dettaglio, il suo Responsabile provvede contestualmente ad informare il collaboratore interessato della ricezione del reclamo stesso o della richiesta di chiarimenti IVASS, illustrandogliene il contenuto.

5.2.3. la Funzione per la gestione dei reclami e, in dettaglio, il suo Responsabile garantisce nella fase istruttoria il contraddittorio con l'intermediario collaboratore, 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;

5.2.4 la Funzione per la gestione dei reclami e, in dettaglio, il suo Responsabile comunica all'intermediario collaboratore la risposta fornita al reclamante, indicando contestualmente le eventuali misure correttive idonee a rimuovere la causa del reclamo.

5.2.5. In caso di collaborazione orizzontale in cui il rapporto diretto con l'impresa assicurativa non sia tenuto da April Italia S.r.l., la Funzione per la gestione dei reclami e, in dettaglio, il suo Responsabile trasmette senza ritardo

all'intermediario collaboratore i reclami o le richieste di chiarimento IVASS ricevuti in occasione della collaborazione. La Funzione per la gestione dei reclami e, in dettaglio, il suo Responsabile dovrà curarsi della ricezione delle comunicazioni dell'intermediario collaboratore *ex art. 10-quaterdecies* Reg. ISVAP n. 24, anche al fine di:

- I. Effettuare l'analisi dei reclami;
- II. Fornire ad IVASS i dati relativi ai reclami ricevuti, qualora richiesto dall'Autorità di vigilanza;

5.3. Reclami relativi a comportamenti di un'impresa assicurativa:

La Funzione per la gestione dei reclami e, in dettaglio, il suo Responsabile trasmette all'Impresa assicurativa, entro 3 giorni di calendario dalla loro ricezione, i reclami eventualmente ricevuti da April Italia S.r.l. ed inerenti al comportamento dell'impresa, dandone contestuale notizia al reclamante.

6. MONITORAGGIO E REPORTING

6.1. La Funzione per la gestione dei reclami e, in dettaglio, il suo Responsabile verifica lo stato delle pratiche di gestione aperte al fine di garantire il rispetto delle tempistiche di gestione e di evasione individuate dal Reg. 24 ISVAP.

Milano, 22 marzo 2021