

## DOCUMENTO DI POLITICA DI GESTIONE DEI RECLAMI AI SENSI DEL PROVVEDIMENTO IVASS 46/2016

In ottemperanza alle previsioni contenute nell'art. 5 del Provvedimento Ivass n. 46 /2016 recante modifiche al Regolamento Isvap n. 24/2008, che ha introdotto a carico degli intermediari obblighi specifici in materia di gestione dei reclami, Zurlobroker del Dr. Domenico Zurlo adotta la seguente politica di gestione dei reclami, ispirata:

- ✓ all'equo trattamento dei contraenti, degli assicurati, dei beneficiari e dei danneggiati;
- ✓ alla individuazione e alla gestione degli eventuali conflitti di interesse;
- ✓ alla rapida definizione dei reclami stessi.

### 1. Ricezione dei reclami

Ogni dipendente o collaboratore che riceva un reclamo in forma scritta deve prontamente trasmetterlo all'Ufficio Gestione Reclami di Zurlobroker del Dr. Domenico Zurlo. Le disposizioni regolamentari individuano come reclamo "una dichiarazione di insoddisfazione in forma scritta relativa a un contratto o a un servizio assicurativo". Ai sensi della normativa regolamentare, non sono considerati reclami le richieste di informazioni o di chiarimenti, le richieste di risarcimento danni o di esecuzione del contratto. Si ritiene che qualunque doglianza in forma scritta debba essere considerata reclamo.

L'Ufficio Gestione Reclami deve esaminare il reclamo e verificare:

- ✓ l'eventuale esclusiva competenza della compagnia di assicurazione che ha sottoscritto il contratto; in tal caso il soggetto designato trasmette con immediatezza il reclamo alla compagnia dandone contestuale comunicazione al cliente (art. 5 che introduce l'art. 10 quater del Regolamento); a quale soggetto sia ascrivibile il comportamento lamentato; l'esistenza di eventuali conflitti di interesse;
- ✓ in caso di ricezione di reclamo relativo al comportamento di altro intermediario con il quale sia intercorso un rapporto di collaborazione ai sensi dell'art. 22 D.L. 179/2012 - definito dal provvedimento "intermediario competente" – l'Ufficio Gestione Reclami trasmette il reclamo entro 15 giorni dalla ricezione all'intermediario con cui si è svolta la collaborazione fornendo tutte le informazioni e documentazione pertinente (art. 5 che introduce l'art. 10 quaterdecies del Regolamento).

### 2. Gestione dei reclami

Accertata la pertinenza del reclamo del cliente, dell'assicurato e/o dell'avente diritto e la competenza in capo ad Zurlobroker del Dr. Domenico Zurlo della gestione del reclamo stesso, la stessa Zurlobroker del Dr. Domenico Zurlo dovrà attivarsi immediatamente per adottare tutte le misure necessarie a correggere la situazione oggetto del reclamo, mediante misure suggerite dall'Ufficio Gestione Reclami e condivise dal Consiglio di Amministrazione.

### 3. Esito dei reclami

L'Ufficio Gestione Reclami deve fornire riscontro ai clienti o agli aventi interesse entro 45 giorni dal ricevimento dello stesso (art. 5 che introduce l'art. 10 quater del Regolamento) utilizzando un linguaggio semplice e facilmente comprensibile.

In caso di accoglimento parziale del reclamo l'Ufficio Gestione Reclami dovrà informare il reclamante della possibilità di rivolgersi all'Ivass prima di adire l'Autorità Giudiziaria.

In caso di collaborazione con altro intermediario, ex art. 22 DL 179/2016, l'esito del reclamo viene comunicato al reclamante dall'Intermediario Competente, avendo cura di trasmettere opportuna riscontro anche all'intermediario collaboratore.

### 4. Registrazione dei reclami

Ai sensi dell'art. 5 che introduce l'art. 10 quater del Regolamento, l'Ufficio Gestione Reclami deve provvedere ad annotare il reclamo nell'apposito Registro Reclami, strutturato in linea con l'Allegato 1 del Regolamento Isvap 24/2008.

Nel caso in cui la gestione del reclamo sia di competenza di altro Intermediario Competente, in virtù di una collaborazione ai sensi dell'art. 22 DL 179/2016 l'annotazione nel Registro è effettuata a cura dell'Intermediario Competente.

Annualmente il designato della gestione dei reclami deve compilare il prospetto statistico secondo la struttura di cui all'Allegato 4 del Regolamento 24/2008 che prevede la compilazione di 3 tabelle:

- 4.1. Tabella generale: numero dei reclami, valore economico, output correlati;
- 4.2. Tabella reclami rc auto;
- 4.3. Tabella caratteristiche dei soggetti reclamanti.

La compilazione del prospetto statistico è dovuta anche nel caso in cui l'annotazione nel Registro venga eseguita dall'Intermediario Competente in virtù della collaborazione ex art. 22 D.L. 179/2016.

### 5. Analisi periodica dei reclami

In un'ottica di revisione delle procedure e dell'adozione delle adeguate misure correttive di intervento l'Ufficio Gestione Reclami, con cadenza annuale, esegue un'analisi dei riscontri derivanti dal registro statistico e riferisce al Consiglio di Amministrazione.

### 6. Revisione della procedura di gestione reclami

Il Consiglio di Amministrazione sulla base dell'analisi periodica di cui al precedente punto 5 aggiorna le procedure per la gestione dei reclami (art. 5 che introduce l'art. 10 bis del Regolamento).

Ostuni (BR) 28 ottobre 2016

Zurlobroker del Dr. Domenico Zurlo

## PROCEDURA DI GESTIONE DEI RECLAMI AI SENSI DEL PROVVEDIMENTO IVASS 46/2016

Il contraente, l'assicurato, il beneficiario e il danneggiato hanno la facoltà, ferma restando la possibilità di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, di inoltrare reclamo per iscritto all'intermediario o all'impresa di assicurazione. La funzione è gestita dall'Ufficio Gestione Reclami di ZURLOBROKER. La funzione della gestione reclami non è esternalizzata.

Qualora il reclamo sia inoltrato all'intermediario può essere inviato con le seguenti modalità a uno dei seguenti recapiti:

- posta ordinaria / raccomandata inviata a: Zurlobroker  
Ufficio Gestione Reclami  
72017 Ostuni (BR) via Mangiacarta, 1B
- posta elettronica: [amministrazione@zurlobroker.it](mailto:amministrazione@zurlobroker.it)
- posta elettronica certificata: [zurlobroker@pec.it](mailto:zurlobroker@pec.it)

L'intermediario è tenuto a dare risposta scritta entro 45 giorni dalla data di ricevimento del reclamo.

Il contraente, l'assicurato, il beneficiario e il danneggiato hanno inoltre la possibilità, qualora non dovesse ritenersi soddisfatto dall'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro da parte dell'intermediario o dell'impresa entro il termine di legge (45 giorni dalla data di ricevimento del reclamo da parte dell'intermediario), di rivolgersi all'IVASS, Servizio Vigilanza Intermediari, via del Quirinale 21 00187 Roma (fax: 06-42133206, pec: [ivass@pec.ivass.it](mailto:ivass@pec.ivass.it), Info su: [www.ivass.it](http://www.ivass.it)), allegando la documentazione relativa al reclamo trattato dall'intermediario o dall'impresa preponente. L'informativa è integrata con la procedura per la presentazione dei reclami in caso di rapporti di libera collaborazione ai sensi dell'art. 22, comma 10, D.L. 179/2012 convertito in L. 221/2012.

Ostuni (BR) ottobre 2016

Zurlobroker del Dr. Domenico Zurlo