



INFORMATIVA SULLA GESTIONE DEI RECLAMI

I reclami sono l'espressione formale dell'insoddisfazione dell'avente diritto e rappresentano l'occasione di aprire una linea di dialogo tra le Parti, anche se legata ad eventi a priori negativi. Infatti, come normativamente previsto (regolamento IVASS nr. 24 /2008) si definisce reclamo "una dichiarazione di insoddisfazione 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 considerati reclami le richieste di informazioni o di chiarimenti, le richieste di risarcimento danni o di esecuzione del contratto". I reclami costituiscono inoltre una fonte informativa essenziale per la continua ottimizzazione dei servizi offerti.

SPB è consapevole dell'importanza della correttezza e della trasparenza nei rapporti con gli assicurati ed agisce nel rispetto dei loro interessi. Ha pertanto predisposto una procedura aziendale di gestione dei reclami idonea ad individuare e a gestire eventuali conflitti di interesse con il reclamante, nonché tesa a garantire la corretta e tempestiva gestione dei reclami.

Modalità di trasmissione dei reclami e recapiti:

Il contraente, l'assicurato, il beneficiario e il danneggiato hanno la facoltà, ferma restando la possibilità di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria ed ai sistemi conciliativi ove esistenti, di inoltrare reclamo **per iscritto** all'intermediario o alla compagnia di assicurazione.

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

Posta ordinaria o Raccomandata	Fax	Posta elettronica	Posta elettronica certificata
SPB ITALIA S.r.l. (Servizio Reclami) Via Battistotti Sassi, 11 20133 MILANO	02/86.31.19.44	reclami@spbitalia.it	spbitalia@pec.it

La funzione della gestione reclami **non è esternalizzata**.

In SPB la funzione incaricata della gestione dei reclami è l'ufficio Compliance & Claims, in persona del suo Responsabile, a cui andranno trasmesse per competenza le singole comunicazioni scritte che abbiano valenza di reclamo, secondo la definizione indicata. Sarà, inoltre, compito del responsabile raccogliere le informazioni necessarie e utili per dare riscontro nel merito e le singole funzione aziendali interessate **dovranno fornire ogni utili e necessario supporto allo scopo**.

I reclami, come ricevuti, potranno riguardare direttamente i servizi resi o i comportamenti assunti da SPB, nonché da propri collaboratori o dipendenti, ovvero il prodotto assicurativo o i servizi resi e i comportamenti assunti dalla Compagnia assicuratrice e, pertanto, di pertinenza diretta della medesima Compagnia.



Nella prima ipotesi la risposta al reclamante verrà resa da SPB e dovrà essere data in maniera semplice, essere di facile comprensione e contenere un'accurata spiegazione della posizione della società.

Come obiettivo interno, SPB si prefigge di dare riscontro al reclamante entro **15 giorni lavorativi** (rispetto ai 45 giorni di calendario fissati dall'attuale normativa).

Qualora, al contrario, il reclamo riguardi direttamente la Compagnia, SPB si impegna ad informare la stessa entro 5 giorni dal ricevimento (ovvero nel diverso termine contrattualmente previsto), corredando tale inoltro di tutte le informazioni e i documenti necessari, ove il tenore del reclamo lo richieda, e di dare contestualmente riscontro al reclamante, informandolo di tale adempimento.

Per completezza si precisa che il reclamante ha 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 n. 21 - 00187 Roma

(fax: 06 42133206, pec: ivass@pec.ivass.it).

Necessariamente il reclamo dovrà contenere:

- "a) nome, cognome e domicilio del reclamante, con eventuale recapito telefonico;
- b) individuazione del soggetto o dei soggetti di cui si lamenta l'operato;
- c) breve ed esaustiva descrizione del motivo di lamentela;
- d) copia del reclamo presentato all'impresa di assicurazione, all'intermediario assicurativo o all'intermediario iscritto nell'elenco annesso e dell'eventuale riscontro fornito dagli stessi, nelle ipotesi di cui all'articolo 4, comma 1, lettera b)19;
- e) ogni documento utile per descrivere più compiutamente le relative circostanze".

L'informativa resa ai contraenti e agli assicurati nell'allegato 7/B sarà integrata con gli aggiornamenti normativi vigenti tempo per tempo.

Qualora SPB stipuli accordi di collaborazione con intermediari ai sensi dell'art. 22, comma 10, D.L. 179/2012 convertito in L. 221/2012, fermo il ruolo di SPB e la procedura adottata nei confronti e nell'interesse del reclamante, saranno previste nei singoli accordi clausole contrattuali che garantiscano il contraddittorio con l'intermediario collaboratore sia nella fase istruttoria che di riscontro al reclamante nonché di disamina delle eventuali soluzioni correttive.

Milano, lì 08 gennaio 2018

SBP ITALIA S.r.l.