

**Documento di politica di gestione dei reclami ai sensi
dell'art. 10 bis del Regolamento Isvap 24/2008 introdotto con l'art.5 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.

La **Fontana Rava – Toscano & Partners** adotta la seguente politica di gestione dei reclami ispirata a:

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

1) Ricezione dei reclami.

Ogni dipendente o collaboratore che riceva un reclamo in forma scritta deve prontamente trasmetterlo a Tiziana Acquati mail: tiziana.acquati@frtbrokers.it designata quale referente per la gestione dei reclami. Le disposizioni regolamentari individuano come reclamo **“una dichiarazione di insoddisfazione in forma scritta relativa ad un contratto o ad 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 qualsiasi doglianza in forma scritta debba essere considerata reclamo.

Il soggetto designato per la gestione dei reclami deve esaminare il reclamo e verificare:

- l'eventuale esclusiva competenza della compagnia di assicurazione che ha sottoscritto il contratto e in tal caso trasmettere immediatamente il reclamo alla compagnia di assicurazione 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” il designato alla gestione dei 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. 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 al broker della gestione del reclamo stesso la **Fontana Rava – Toscano & Partners** dovrà adottare tutte le misure necessarie a correggere la situazione oggetto del reclamo, mediante misure suggerite dal designato per la gestione dei reclami e condivise dal **C.D.A.** della **Fontana Rava – Toscano & Partners**.

3) Esito dei reclami

Il designato alla gestione dei reclami ovvero il rappresentante legale della **Fontana Rava – Toscano & Partners** 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 il designato della gestione dei reclami ovvero il rappresentante legale della **Fontana Rava – Toscano & Partners** 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 opportuno riscontro anche all'intermediario collaboratore.

4) Registrazione dei reclami.

Ai sensi dell'art. che introduce l'art. 10 quater del Regolamento, il designato della gestione dei reclami deve annotare il reclamo nel **registro reclami**, strutturato in linea con l'allegato 1 del Regolamento Isvap 21/2008.

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 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 caratteristica dei soggetti reclamanti.

La compilazione del prospetto è dovuta anche nel caso in cui l'annotazione nel Registro venga eseguita dall'intermediario competente in virtù della collaborazione ex art. 22DL 179/2016.

5) Analisi periodica dei reclami.

In ottica di revisione delle procedure e dell'adozione delle adeguate misure correttive di intervento il designato, con cadenza annuale, esegue un'analisi dei riscontri derivanti dal registro statistico e riferisce al Rappresentante Legale della **Fontana Rava – Toscano & Partners**.

6) Revisione della procedura dei reclami.

Il **C.D.A.** della **Fontana Rava – Toscano & Partners** sulla base dell'analisi periodica di cui al precedente punto cinque aggiorna le procedure per la gestione dei reclami (art. 5 che introduce l'art.10 bis del Regolamento)

7) Funzione per la gestione dei reclami come definiti nell'art.2 lettera i ter del Provvedimento Ivass 24/2016.

La **Fontana Rava – Toscano & Partners** ha istituito una specifica funzione aziendale per la gestione dei reclami e ne garantisce l'imparzialità di giudizio e la predisposizione di idonee procedure allo scopo di evitare conflitti di interesse con le strutture o i soggetti il cui comportamento ha determinato la doglianza del cliente.

8) Approvazione del documento di politica di gestione dei reclami

Il presente documento è stato approvato dal **C.D.A.** della **Fontana Rava – Toscano & Partners** in data 26 novembre 2016.

Procedura della gestione dei reclami. Modalità di trasmissione dei reclami e recapiti.

Premesso che la **Fontana Rava – Toscano & Partners** presta una costante attenzione sugli standard dei servizi che offre a propri clienti e alle loro specifiche esigenze ci rendiamo comunque conto che, in determinate circostanze, la nostra attività potrebbe risultare non soddisfacente. Nostro è l'obiettivo di dare un opportuno riscontro alle vostre indicazioni di eventuali comportamenti inadeguati alle aspettative al fine di identificare e correggere possibili cause di disservizio. Riteniamo pertanto utile indicare le modalità per presentare un reclamo.

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.

Il responsabile della funzione incaricata della gestione dei reclami è Tiziana Acquati
mail tiziana.acquati@frtbrokers.it

La funzione della gestione dei reclami non è esternalizzata.

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

- **Posta ordinaria o raccomandata: 20121 Milano Via Filippo Turati n. 40**
- **Posta elettronica: info@frtbrokers.it**
- **Posta elettronica certificata: frt@pec.generalpec.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 essere 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; o6 42133206, pec: ivass@pec.ivass.it, info su: 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 legge 221/2012.