



info@csibroker.it  
www.csibroker.it

## CSI BROKER SRL

### PROCEDURA GESTIONE 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

**DIREZIONE GENERALE E SEDE LEGALE** Via Benedetto Marcello, 2 - 20124 Milano - Tel. 02 66 94 931 - Fax 02 67 48 13 17  
**DIREZIONE AMMINISTRATIVA** Via Assietta, 27 - 10128 Torino (To) - Tel. 011 40 56 060 - Fax 011 40 26 208  
**ALTRE SEDI** Viale Aguggiari, 8 - 21100 Varese - Tel. 0332 16 94 645 - Fax 0332 16 94 647  
Via Lancia, 8/E - 39100 Bolzano (Bz) - Tel. 0471 19 42 390 - Fax 0471 19 42 391  
Via Castelfidardo, 25 - 70043 Monopoli (Ba) - Tel. 080 59 40 142 - Fax 080 59 40 144  
Parmova Ulica, 53 - 1000 Ljubljana (Slovenia)

CSI BROKER S.r.l.  
Consulenze Servizi Intermediazioni  
Goods Insurance Transport  
Codice Fiscale e Partita Iva 10536930018  
REA MI-1994210 - RUI B000385490  
Capitale Sociale € 100.000,00

## 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 della 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 CSI BROKER SRL si è dotata del presente documento, la funzione della gestione dei reclami non è esternalizzata ed è stata demandata alla Sig.ra Martina Congiu, la quale risponde direttamente al consiglio d'amministrazione.

### 4. DESCRIZIONE DEI COMPITI E DELLE RESPONSABILITA'

Per garantire una corretta gestione dei reclami in ottemperanza a quanto disposto dal Regolamento, come modificato dal Provvedimento, la Sig.ra Congiu, 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 dei 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 DEI 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.

CSI BROKER, 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 alla CSI BROKER con le seguenti modalità :  
indirizzandoli a: Csi broker srl Ufficio Reclami – Via B. Marcello, 2 - 20124 Milano  
invio via posta elettronica a [RECLAMI@CSIBROKER.IT](mailto:RECLAMI@CSIBROKER.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.csibroker.it](http://www.csibroker.it)

## 5.2 ISTRUTTORIA DEL RECLAMO E RISPOSTA AL CLIENTE

Terminata la fase di 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 entro quarantacinque giorni 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'ISVASS 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 ricevuti 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.

Il presente documento è approvato dall'organo amministrativo.