



Politica di gestione dei Reclami

1. Fonti normative
2. Campo di Applicazione
3. Modalità di presentazione dei reclami
4. Modalità e tempistica di risposta
5. Mancato o parziale accoglimento del reclamo
6. Funzione per la Gestione dei reclami
7. Gestione dei reclami con binder LLOYD'S

Aggiornato alla data del

Politica di gestione dei Reclami

Norme per la gestione dei reclami ai sensi del Provvedimento IVASS 46/2016

In ottemperanza a quanto 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, BSA SRL - Underwriting Agency adotta la seguente politica di gestione dei reclami:

Per reclamo si intende

E' considerato 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."

A tal proposito, la Società ha istituito una specifica funzione aziendale per la gestione dei reclami, l'Ufficio 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.

Modalità di trasmissione dei reclami e recapiti

Il Contraente, l'Assicurato, il Beneficiario ed 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.

Nel caso si desideri inviare il reclamo alla nostra Società, le modalità previste sono:

- Posta raccomandata: BSA SRL - Underwriting Agency / Ufficio Reclami – Circonvallazione Clodia n. 36B – 00195 Roma;
- Posta elettronica . info@bsa-assicurazioni.it
- Posta elettronica certificata : bsa-assicurazioni@pec.it

Ricevuta la relativa documentazione da parte del reclamante, siamo tenuti, entro 45 giorni dalla data di ricevimento del Reclamo da parte nostra, a fornire risposta scritta.

In caso di:

- mancata risposta,
- risposta tardiva rispetto alla scadenza dei 45 giorni previsti,
- mancato o parziale accoglimento del reclamo,

il reclamante potrà, a suo giudizio, prima di interessare l'Autorità giudiziaria :

- 1) inoltrare reclamo scritto all'IVASS
- 2) oppure rivolgersi ai sistemi alternativi per la risoluzione delle controversie previsti a livello normativo o convenzionale

Di seguito le modalità di accesso a tali alternative.

1. Reclamo all'IVASS

Il reclamante può scaricare il Modulo di Reclamo dal sito www.ivass.it compilarlo ed inoltrarlo:

BSA S.r.l. | Circ.ne Clodia n.36/b - 00195 Roma | Tel. 06.60655120 | Fax 06.39735765

Mail: info@bsa-assicurazioni.it - Pec: bsa-assicurazioni@pec.it

**Cap. Soc. € 120.000,00 I. V. | Registro Imprese di Roma / R.E.A. n. 1229629 | P. Iva CF 10380141001
Iscritta al R. U. I. n. A000298444**

- per posta: IVASS / Servizio Tutela del Consumatore – via del Quirinale 21 – 00187 ROMA
 - via fax 0642133206 (numero riportato sul Modulo di Reclamo)
 - tramite PEC tutela.consumatore@pec.ivass.it
2. Sistemi alternativi per la risoluzione delle controversie previsti a livello normativo:
- la negoziazione assistita, introdotta con la Legge n. 162/2014 in vigore dal 9.2.2015,
 - la mediazione che è obbligatoria negli ambiti individuati dalla Legge n. 98/2013 in vigore dal 20.9.2013.

Sistemi convenzionali di risoluzione delle controversie:

- la perizia contrattuale;
- l'arbitrato;
- la conciliazione paritetica per i sinistri RCA per alcune tipologie di contenzioso RCA previste dall'Accordo ANIA del 2001 con le Associazioni dei Consumatori.

RISOLUZIONE ONLINE DELLE CONTROVERSIE

Se viene acquistata una polizza di assicurazione online o attraverso un qualunque mezzo elettronico di comunicazione nell'ambito dell'Unione Europea, è possibile presentare un reclamo attraverso la piattaforma per la risoluzione online delle controversie dell'Unione Europea. Al ricevimento del reclamo, la piattaforma lo trasmetterà direttamente a un organismo locale di risoluzione delle controversie. Questo procedimento è gratuito e realizzato interamente online. Potete accedere alla piattaforma attraverso questo link <http://ec.europa.eu/odr>

GESTIONE DEI RECLAMI CON BINDER LLOYD'S (DISPOSIZIONI DI GESTIONE DEI RECLAMI LLOYD'S)

Il presente documento è regolato dal Provvedimento IVASS n. 46 del 03/05/2016, che modifica il Regolamento ISVAP n. 24 del 19/05/2008 (relativo alla gestione dei reclami),

Questo documento è stato creato per definire una politica di gestione dei reclami (inclusi i reclami relativi al comportamento di dipendenti e collaboratori), ispirata a un trattamento equo delle controparti contrattuali, degli assicurati, dei beneficiari e delle parti lese.

Tale politica è volta a identificare e gestire eventuali conflitti di interesse con i reclamanti, nonché a garantire una gestione corretta e tempestiva dei reclami.

Ogni reclamo deve essere indirizzato in prima istanza a:

Servizio Reclami
Lloyd's Italian Office
Corso Garibaldi, 86
20121 Milano
Italia

Fax: +39 02 6378 8857

E-mail: servizioreclami@lloyds.com o servizioreclami@pec.lloyds.com

Nel caso in cui un reclamo venga inviato all'Ufficio Italiano di Lloyd's in relazione a una polizza sottoscritta in regime di libertà di prestazione di servizi, l'Ufficio Italiano di Lloyd's inoltrerà il reclamo al gestore Lloyd's competente, che sarà responsabile di assicurare che il reclamo venga gestito. La possibilità di inoltrare un reclamo all'Ufficio Italiano di Lloyd's in relazione a una polizza sottoscritta in regime di libertà di prestazione di servizi non modifica in alcun modo le condizioni su cui è stata sottoscritta la polizza.

Il soggetto responsabile della gestione del reclamo invierà una conferma di ricezione scritta entro cinque giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo.

BSA S.r.l. | Circ.ne Clodia n.36/b - 00195 Roma | Tel. 06.60655120 | Fax 06.39735765

Mail: info@bsa-assicurazioni.it - Pec: bsa-assicurazioni@pec.it

Cap. Soc. € 120.000,00 I. V. | Registro Imprese di Roma / R.E.A. n. 1229629 | P. Iva CF 10380141001
Iscritta al R. U. I. n. A000298444

Si impegnerà inoltre a fornire una decisione scritta sul reclamo entro 45 giorni lavorativi dalla presentazione dello stesso.

Se l'assicurato non si ritiene soddisfatto della risposta finale fornita dal soggetto responsabile della gestione del reclamo o viene ricevuta una risposta finale entro 45 giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo, l'assicurato ha diritto di inoltrare il reclamo all'Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni (IVASS). I dettagli di contatto sono i seguenti:

Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni (IVASS)

Via del Quirinale, 21 - 00187 Roma (Italia)

Tel.: 800 486661 (dall'Italia)

Tel.: +39 06 42021 095 (dall'estero)

Fax: +39 06 42133 745 oppure +39 06 42133 353

E-mail: ivass@pec.ivass.it

Il sito web di IVASS fornisce ulteriori informazioni su come inoltrare un reclamo a IVASS e contiene un modello di lettera per il reclamo che può essere utilizzato.

COVERHOLDER CON PIENA AUTORITÀ PER GESTIRE I RECLAMI

- 1.1. Al ricevimento di un reclamo contro la Compagnia che soddisfa la definizione locale ("Reclamo") da una persona che soddisfa la definizione locale di reclamante ("Reclamante"), il Coverholder ha piena autorità di risolvere il Reclamo in conformità con i requisiti locali. La Compagnia può in qualsiasi momento revocare questa autorità in relazione a uno o più Reclami e, in tali circostanze, avranno il diritto di prendere qualsiasi decisione o intraprendere qualsiasi azione in merito al Reclamo come ritenuto appropriato.
- 1.2. Se il Coverholder ha dubbi sul fatto che una lettera/comunicazione sia o meno un Reclamo, deve essere trattata come un Reclamo. I requisiti locali per territorio sono stabiliti a www.lloydseurope.com/complaintshandling
- 1.3. Il Coverholder deve notificare la Compagnia entro 7 (sette) giorni lavorativi dal ricevimento del Reclamo utilizzando il modello di notifica di reclamo, reperibile all'indirizzo: www.lloydseurope.com/complaintshandling. Il modello compilato deve essere inviato sia alla Società all'indirizzo lloydseurope.complaints-notification@lloyds.com sia alla Compagnia.
- 1.4. Dopo aver ricevuto il modello di notifica del reclamo, la Compagnia invierà una conferma di ricezione che include un riferimento di reclamo univoco per il reclamo. Il Coverholder nominato deve utilizzare questo riferimento di reclamo univoco in ogni comunicazione relativa al reclamo.
- 1.5. Il Coverholder deve riconoscere il reclamo al Reclamante, utilizzando il modello standard della Società, entro i tempi che possono essere trovati su: www.lloydseurope.com/complaintshandling ("i tempi locali")
- 1.6. Il Coverholder deve rispettare i requisiti locali in merito al mantenimento dell'informazione del Reclamante e alla fornitura di risposte entro i tempi locali stabiliti e nella lingua locale. Se il reclamo è stato presentato in inglese, la risposta può essere inviata in inglese.
- 1.7. Qualora la Compagnia richieda ulteriori informazioni, il Titolare della copertura designato deve fornirle entro 2 (due) giorni lavorativi.

BSA S.r.l. | Circ.ne Clodia n.36/b - 00195 Roma | Tel. 06.60655120 | Fax 06.39735765

Mail: info@bsa-assicurazioni.it - Pec: bsa-assicurazioni@pec.it

Cap. Soc. € 120.000,00 I. V. | Registro Imprese di Roma / R.E.A. n. 1229629 | P. Iva CF 10380141001

Iscritta al R. U. I. n. A000298444

- 1.8. Il Coverholder nominato deve inviare una risposta definitiva al Reclamante 5 (cinque) giorni lavorativi prima delle tempistiche locali stabilite. La risposta deve essere nella lingua locale, a meno che il reclamo non sia stato formulato in inglese, nel qual caso, la risposta può essere inviata anche in inglese. La risposta deve includere i diritti di rinvio al servizio locale di risoluzione delle controversie esterne (EDR), a meno che il Reclamante non sia idoneo a presentare il proprio Reclamo lì.
- 1.9. Una copia della risposta finale, insieme a una copia del reclamo originale, deve essere inviata alla Compagnia per il suo archivio entro 2 (due) giorni lavorativi dall'invio della risposta.
- 1.10. Se il Reclamante inoltra il proprio Reclamo al sistema EDR locale, il Coverholder deve informare sia la Compagnia lloydseurope.complaints@lloyds.com entro 2 (due) giorni lavorativi.
- 1.11. Al ricevimento di un Reclamo informale riguardante un contraente del Regno Unito, il Coverholder nominato deve risolvere il Reclamo in modo informale entro 3 (tre) giorni lavorativi dal ricevimento del Reclamo. Affinché il Reclamo venga trattato come informale, il Reclamante deve accettare la soluzione proposta entro 3 (tre) giorni lavorativi. Se risolto in modo informale, il Coverholder nominato deve inviare una Comunicazione di risoluzione sommaria (SRC) alla Società entro 5 (cinque) giorni lavorativi dal ricevimento del Reclamo. Se il Reclamo non può essere risolto entro 3 (tre) giorni lavorativi, il Coverholder nominato deve trattare il Reclamo come un Reclamo formale che seguirà le consuete tempistiche per il riconoscimento, la notifica e la risposta.
- 1.12. Se un Reclamante inoltra il proprio reclamo a un EDR, il Coverholder deve fornire tutti i file alla Società entro 3 (tre) giorni lavorativi dalla richiesta. I file devono essere forniti in formato PDF e in ordine cronologico.
- 1.13. Al ricevimento di un'espressione di insoddisfazione sui servizi forniti per conto della Società che non soddisfa la definizione locale di reclamo, il Coverholder deve comunque riconoscere e rispondere entro un lasso di tempo ragionevole (riconoscimento entro e non oltre 5 (cinque) giorni lavorativi e risposta entro e non oltre 5 (cinque) giorni lavorativi prima di 8 (otto) settimane dal ricevimento) e affrontare tutte le questioni sollevate nel reclamo. Il Coverholder deve notificare il reclamo al Fornitore di servizi e alla Società e fornire una copia del reclamo originale e della risposta finale, inviandola alla Società all'indirizzo lloydseurope.complaints@lloyds.com e al Fornitore di servizi all'indirizzo e-mail del Fornitore di servizi. Ciò deve essere fatto in conformità con le tempistiche sopra indicate.

Oltre a quanto sopra, il gestore delegato dovrà:

- 1.14. Garantire che tutti i membri del personale che potrebbero ricevere reclami in relazione a qualsiasi operazione prevista dall'accordo siano formati nell'identificazione dei reclami a un livello appropriato alla loro posizione e al loro ruolo all'interno dell'organizzazione e siano a conoscenza della procedura di cui sopra;
- 1.15. Informare i titolari di polizza della disponibilità del sistema di risoluzione delle controversie online ("ODR") dell'UE in relazione ai prodotti distribuiti ai sensi dell'accordo. Ove richiesto,

BSA S.r.l. | Circ.ne Clodia n.36/b - 00195 Roma | Tel. 06.60655120 | Fax 06.39735765

Mail: info@bsa-assicurazioni.it - Pec: bsa-assicurazioni@pec.it

**Cap. Soc. € 120.000,00 I. V. | Registro Imprese di Roma / R.E.A. n. 1229629 | P. Iva CF 10380141001
Iscritta al R. U. I. n. A000298444**

1.16. Il Coverholder deve visualizzare la seguente dicitura sul proprio sito Web e sulla documentazione della polizza:

"Se ti è stato venduto questo prodotto online o tramite altri mezzi elettronici e all'interno dell'Unione Europea (UE), puoi inoltrare il tuo reclamo alla piattaforma UE Online Dispute Resolution (ODR). Dopo aver ricevuto il tuo reclamo, l'ODR inoltrerà il tuo reclamo al servizio di risoluzione delle controversie locale: questo processo è gratuito e condotto interamente online. Puoi accedere alla piattaforma ODR su <http://ec.europa.eu/odr>

Conservazione dei registri

1.17. Il Coverholder deve tenere un registro di tutti i reclami contro la Società. Il registro deve essere tenuto in conformità con tutte le normative applicabili in materia di protezione dei dati e deve includere le seguenti informazioni:

- a. Nome del reclamante e del contraente (se diversi)
- b. Nome del rappresentante del ricorrente (se applicabile)
- c. Indirizzo del denunciante
- d. Indirizzo del rappresentante del ricorrente (se applicabile)
- e. Data di ricezione del reclamo
- f. Data di risoluzione
- g. Data di emissione della conferma
- h. Data di emissione della risposta finale
- i. Data notificata alla Società/Fornitore di servizi
- j. Numero di polizza
- k. Riferimento reclamo (se applicabile)
- l. Riferimento di mercato unico
- m. Riferimento unico del reclamo
- n. Prodotto
- o. Tipo di cliente
- p. Causa ultima
- q. Risultato
- r. Azione intrapresa
- s. Risarcimento pagato (se applicabile)

1.18. Una copia del registro deve essere disponibile per la consultazione su richiesta della Società.

Ulteriori indicazioni

2. La Compagnia fornisce inoltre ulteriori indicazioni su www.lloydseurope.com/complaintshandling

2.1. In alternativa, il Coverholder può contattare direttamente la Compagnia all'indirizzo lloydseurope.compliants@lloyds.com

3. Definizioni

3.1. La definizione di Reclamo e Reclamante da adottare sarà quella prescritta dalla legge locale. Per una guida, vedere www.lloyds.com/crystal e www.lloydseurope.com/complaintshandling

3.2. "Risarcimento" significa qualsiasi risarcimento monetario concesso a seguito del Reclamo e deve essere applicata la seguente definizione (soggetto all'applicazione della legge locale):

qualsiasi importo pagato o costo sostenuto, per il quale è possibile identificare facilmente un valore monetario, e dovrebbe includere quanto segue:

a. Importi pagati per disagio e disagio;

b. Un trasferimento gratuito della copertura ad un altro fornitore che altrimenti sarebbe normalmente a pagamento;

c. Pagamenti di buona volontà e gesti di buona volontà;

d. Interessi sui pagamenti in ritardo;

e. Rinuncia a una franchigia su una polizza assicurativa; e

f. Pagamenti per riportare il consumatore nella posizione in cui si sarebbe trovato se l'atto o l'omissione non si fosse verificato (compresi i pagamenti dei sinistri).
