

Politica di Indirizzo in materia di Gestione dei Reclami

(Gruppo Assimoco)

Versione approvata dal Consiglio di Amministrazione di Assimoco in data 23-07-2020

Versione approvata dal Consiglio di Amministrazione di Assimoco Vita in data 23-07-2020

INDICE

<u>I</u>	<u>PREMESSA</u>	<u>4</u>
1.1	OGGETTO DELLA POLITICA E FINALITÀ	4
1.2	DEFINIZIONI	5
1.3	RIFERIMENTI NORMATIVI	6
1.4	APPROVAZIONE DELLA POLITICA E FREQUENZA DI REVISIONE	6
1.5	PERIMETRO DI APPLICAZIONE	7
<u>2</u>	<u>GOVERNANCE</u>	<u>8</u>
2.1	RUOLI E RESPONSABILITÀ	8
2.1.1	CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE DELLA CAPOGRUPPO (DI SEGUITO C.D.A. DELLA CAPOGRUPPO)	8
2.1.2	CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE DI ASSIMOCO VITA SPA	8
2.1.3	ALTA DIREZIONE DELLA CAPOGRUPPO E DELLA CONTROLLATA	8
2.1.4	COLLEGIO SINDACALE DELLA CAPOGRUPPO E DELLA CONTROLLATA	9
2.1.5	REVISIONE INTERNA DI GRUPPO	9
2.1.6	RISK MANAGEMENT	9
2.1.7	FUNZIONE ATTUARIALE	10
2.1.8	CONFORMITÀ E ANTIRICICLAGGIO	10
2.1.9	RESPONSABILI DELLE AREE DI GOVERNO	10
2.1.10	UFFICIO GESTIONE RECLAMI	10
2.1.11	COMITATO RECLAMI	11
<u>3</u>	<u>INFORMATIVA SULLA PROCEDURA RECLAMI ALLA CLIENTELA</u>	<u>13</u>
<u>4</u>	<u>FUNZIONE AZIENDALE PREPOSTA</u>	<u>14</u>
4.1	GESTIONE DEI RECLAMI E RAPPORTI INTERNI	14
4.2	FORMAZIONE	14
4.3	ALTRE ATTIVITÀ	14
<u>5</u>	<u>PROCESSO DI GESTIONE DEI RECLAMI</u>	<u>15</u>
5.1	RECLAMI DA CLIENTI O RICHIESTE DA IVASS E CONSOB	15
5.1.1	INSERIMENTO RECLAMI NEL REGISTRO	15
5.1.2	ISTRUTTORIA	15
5.1.3	RISCONTRO	16
5.1.4	CHIUSURA	16
5.2	RECLAMI RELATIVI AI COMPORAMENTI DEGLI INTERMEDIARI ASSICURATIVI	16
5.2.1	RECLAMI RELATIVI AI COMPORAMENTI DEGLI INTERMEDIARI AGENTE	16
5.2.2	RECLAMI RELATIVI AI COMPORAMENTI DEGLI INTERMEDIARI BANCA	17
5.2.3	RECLAMI RELATIVI AI COMPORAMENTI DEI PRODUTTORI DIRETTI	18

5.3	PROVVEDIMENTI SANZIONATORI DI IVASS	18
5.3.1	ATTI DI CONTESTAZIONE E ORDINANZE.....	18
6	<u>REPORTING</u>	20
6.1	REPORTISTICA - INFORMATIVE AGLI ORGANI AMMINISTRATIVO, DI CONTROLLO ED ALL'IVASS	20
6.2	COMUNICAZIONI DELL'UFFICIO GESTIONE RECLAMI ALLE FUNZIONI DI CONTROLLO	20
7	<u>CRONOLOGIA DEL DOCUMENTO</u>	- 21 -

I Premessa

I.1 Oggetto della politica e finalità

La presente Politica è redatta sulla base del quadro normativo vigente con l'obiettivo di trattare in modo unitario gli aspetti di governance e gli ambiti di applicazione nonché i profili procedurali ed organizzativi.

L'efficace ed efficiente gestione dei reclami presentati dagli utenti del mercato assicurativo (assicurati/danneggiati) è attività essenziale per garantire la tutela dei consumatori, alimenta e rafforza il rapporto di fiducia del Cliente con le Compagnie ed i suoi intermediari, preservandone la continuità, consente l'identificazione di eventuali criticità nelle caratteristiche dei prodotti e/o dei servizi offerti così come nelle modalità di vendita, contribuisce a ridurre il contenzioso ed a risolvere, già in una fase preliminare, le situazioni di potenziale insoddisfazione.

In tal senso, ed in osservanza alla normativa di cui al paragrafo I.3, il presente documento definisce le modalità operative del processo dei reclami, i ruoli, le responsabilità dei soggetti coinvolti e l'attività di reportistica verso il Consiglio di Amministrazione e l'Organo di Vigilanza, con l'obiettivo di:

- garantire l'equo e corretto trattamento degli assicurati, dei contraenti, dei beneficiari e dei danneggiati;
- intrattenere con essi rapporti trasparenti, anche attraverso il processo di gestione del reclamo;
- assicurare loro tutte le informazioni sulla gestione dei reclami;
- assicurare la gestione efficace e tempestiva dei reclami garantendo elevati standard di servizio e tempi di risposta inferiori rispetto a quelli massimi stabiliti dalla normativa;
- coordinare e facilitare la comunicazione interna tra le funzioni aziendali coinvolte, oltreché con gli intermediari assicurativi;
- garantire il contraddittorio con l'intermediario Agente nel caso in cui il reclamo sia relativo al suo comportamento, di un suo dipendente o collaboratore.

Inoltre, coerentemente con l'attività di monitoraggio dell'efficacia ed efficienza del sistema dei controlli interni ed in ossequio a quanto previsto dall'art. 9, commi 3 e 4, del Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008, la presente politica si pone l'obiettivo di creare le condizioni organizzative perché si possano:

- identificare i prodotti e i processi aziendali maggiormente interessati dai reclami;
- individuare le cause che sono alla base dei reclami e valutare il loro possibile impatto su altri prodotti o processi, adottando, ove necessario, gli opportuni interventi correttivi;
- valutare l'esposizione ai rischi connessi all'attività assicurativa, non ultimo il rischio reputazionale.

La redazione e manutenzione del presente documento è a carico dell'Ufficio Gestione Reclami. Ciò premesso, resta inteso il ruolo:

- approvativo e di indirizzo (c.d. approccio "Top-Down") del C.d.A.;
- esecutivo dell'Alta Direzione;
- di controllo delle Funzioni Revisione Interna di Gruppo, Risk Management, Funzione Attuariale e Funzione Conformità e Antiriciclaggio.

I.2 Definizioni

Al fine di agevolare la comprensione delle tematiche affrontate dalla presente politica di indirizzo, di seguito vengono riportate le definizioni dei termini principali oggetto della stessa o in essa richiamati.

- **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 unico elettronico degli intermediari assicurativi (cosiddetto RUI).
- **Alta Direzione:** l'amministratore delegato, il direttore generale, nonché l'alta dirigenza delle Compagnie che svolge compiti di sovrintendenza gestionale.
- **Banche:** gli intermediari iscritti nella sezione D del Registro unico elettronico degli intermediari assicurativi (cosiddetto RUI).
- **Comitato Reclami:** l'organo delle Compagnie cui viene affidato, entro limiti definiti, il compito di valutare i casi di reclamo che richiedano interventi risolutivi basati sul principio di equità oltretutto il compito di comprendere le cause e gli eventuali disservizi verificatisi a danno dei reclamanti al fine di identificare singoli interventi o modifiche organizzative o di processo.
- **Compagnie:** le società Assimoco Spa ed Assimoco Vita Spa.
- **CONSOB:** Commissione nazionale per le Società e la Borsa.
- **COVIP:** Commissione di Vigilanza sui Fondi Pensione.
- **Dipendenti e collaboratori (dell'intermediario):** i soggetti che, dietro compenso, su incarico degli intermediari iscritti nelle sezioni A 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.
- **IVASS o Autorità:** l'Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni.
- **Organo Amministrativo:** il Consiglio di Amministrazione delle Compagnie.
- **Organo di Controllo:** il Collegio Sindacale delle Compagnie.
- **Proponente:** il soggetto che presenta il reclamo (ad esempio, il diretto interessato, il legale, il consulente, le Associazioni dei consumatori o altri).
- **Reclamante:** il soggetto titolato a far valere il diritto alla trattazione del reclamo da parte dell'impresa di assicurazione o dell'intermediario assicurativo (ad esempio il contraente, l'assicurato, il beneficiario e il danneggiato). Si intende il soggetto nell'interesse del quale viene presentato il reclamo.
- **Reclamo:** una dichiarazione di insoddisfazione in forma scritta nei confronti dell'impresa di assicurazione, relativa a un contratto o a un servizio assicurativo, o dell'intermediario assicurativo, relativa all'attività di intermediazione; non sono considerati reclami le richieste di informazioni o di chiarimenti, le richieste di risarcimento danni o di esecuzione del contratto.
- **Reclamo misto:** il reclamo riferibile in parte all'operato delle Compagnie e in parte al comportamento dell'intermediario Banca.
- **Referente:** il soggetto, appositamente individuato e incaricato dal Responsabile dell'Area di Governo, che ha il compito di interfacciarsi – nella fase istruttoria e decisionale - con l'Ufficio Gestione Reclami per la trattazione di un reclamo la cui ragion d'essere sia riconducibile ai compiti o all'attività di competenza della propria Area.
- **Registro reclami:** l'archivio delle Compagnie gestito in forma elettronica per la catalogazione dei reclami ricevuti, delle richieste di informazioni e di quelle istruttorie inoltrate da IVASS in relazione agli stessi.

I.3 Riferimenti normativi

Riferimenti normativi a livello Europeo

La presente Politica è redatta in coerenza con il quadro normativo internazionale di seguito riportato:

- Direttiva (UE) n. 2016/97 Insurance Distribution Directive (IDD) in materia di distribuzione assicurativa e riassicurativa;
- Direttiva n.138 (c.d. “Solvency II”), approvata dal Parlamento Europeo il 22 aprile 2009 e dall’ECOFIN (Consiglio europeo dei ministri delle finanze) il successivo 5 maggio, e pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale dell’Unione Europea il 17 dicembre 2009, recante disposizioni in materia di accesso ed esercizio delle attività di assicurazione e di riassicurazione;
- EIOPA –BoS- 12/069 Orientamenti sulla gestione dei reclami da parte delle imprese di assicurazione;
- EIOPA -BoS- 14/253 Guidelines on System of Governance del 14 settembre 2015;
- Regolamento n. 1286/2014 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 26 novembre 2014 relativo ai documenti contenenti le informazioni chiave per i prodotti d’investimento al dettaglio e assicurativi preassemblati.

Riferimenti normativi nazionali

La presente Politica è redatta in conformità alla normativa vigente, generale e di settore, ai regolamenti e circolari attuative, di seguito riportati:

- D. Lgs 209 del 7 settembre 2005 - “Codice delle Assicurazioni Private”, come modificato dal decreto legislativo 12 maggio 2015, n. 74, recante attuazione della direttiva 2009/138/CE, del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 novembre 2009, in materia di accesso ed esercizio delle attività di assicurazione e di riassicurazione (SOLVIBILITÀ II), come modificato dal D. Lgs. n. 68 del 21 maggio 2018, recante attuazione della direttiva UE n. 2016/97 Insurance Distribution Directive (IDD) in materia di distribuzione assicurativa e riassicurativa, e successive modifiche;
- Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008, come modificato dal Provvedimento IVASS n. 30 del 24 marzo 2015 e dal Provvedimento IVASS n. 46 del 3 maggio 2016, dal Provvedimento IVASS n. 61 del 4 luglio 2017, dal provvedimento IVASS n. 63 del 3 ottobre 2017 e dal Provvedimento IVASS n. 76 del 2 agosto 2018 (di seguito Regolamento n. 24) concernente la procedura di presentazione dei reclami all’ISVAP di cui all’articolo 7 del D. Lgs. n. 209 del 7 settembre 2005 e la procedura di gestione dei reclami da parte delle imprese di assicurazione e degli intermediari di assicurazione;
- Regolamento IVASS n. 39 del 2 agosto 2018 recante la procedura di irrogazione delle sanzioni amministrative e le disposizioni attuative;
- Regolamento IVASS n. 40 del 2 agosto 2018 recante disposizioni in materia di distribuzione assicurativa e riassicurativa;
- Delibera CONSOB n. 17297 del 28.04.2010 e successive modifiche;
- Circolare COVIP del 13.07.2012 (prot. 3800).

I.4 Approvazione della politica e frequenza di revisione

La Politica di Indirizzo in materia di Gestione dei Reclami è approvata ed emanata dal Consiglio di Amministrazione (di seguito “C.d.A.”) di Assimoco S.p.a. (società Capogruppo del Gruppo Assimoco). L’entrata in vigore è da intendersi immediatamente successiva alla sua approvazione.

Gli Organi competenti valutano con cadenza annuale se procedere ad una sua revisione, tenendo conto, tra l’altro, dell’efficacia dimostrata nella prassi applicativa e di eventuali modifiche intervenute nella normativa di riferimento (le variazioni normative che non richiedono un processo di valutazione e decisione per il recepimento trovano applicazione dalla data di entrata in vigore delle medesime; il formale recepimento nella politica è effettuato nella prima revisione utile).

La Policy viene portata a conoscenza del personale mediante la pubblicazione nella intranet aziendale, oltreché a conoscenza degli Intermediari Agenti mediante apposita comunicazione o altra idonea forma di pubblicità.

I.5 Perimetro di applicazione

Assimoco S.p.A. (di seguito “Assimoco” o “Capogruppo”), nelle sue funzioni di Capogruppo, definisce ed emana indirizzi e linee guida applicabili al Gruppo Assimoco (di seguito il “Gruppo”) in conformità con le vigenti leggi e le disposizioni regolamentari ed in coerenza con il più generale sistema di direzione e coordinamento e sistema di Controllo interno, nell’interesse della stabilità del Gruppo ed al fine di assicurare unitarietà di indirizzo al disegno imprenditoriale ed all’operatività del medesimo.

La presente politica è emanata ed approvata dal C.d.A. di Assimoco e recepita, emanata ed approvata, dal C.d.A. della controllata.

2 Governance

2.1 Ruoli e responsabilità

Il sistema di Governance di Gruppo definisce e declina i ruoli e le responsabilità degli organi aziendali e delle funzioni chiave coinvolte nei processi descritti dalla presente Politica.

Assimoco, al fine di garantire l'efficienza organizzativa del Gruppo e della controllata, nello svolgimento delle proprie attività di direzione e coordinamento, ha definito una struttura di governance che coinvolge una pluralità di attori appartenenti al personale della Capogruppo e della controllata.

Di seguito si riportano i ruoli e le responsabilità dei principali organi sociali e le funzioni aziendali del Gruppo ricomprese nella summenzionata struttura.

2.1.1 Consiglio di Amministrazione della Capogruppo (di seguito C.d.A. della Capogruppo)

Il Consiglio di Amministrazione di Assimoco è investito dei più ampi poteri per la gestione ordinaria e straordinaria della Società e del Gruppo e per tale motivo compie tutte le azioni ed esercita le facoltà necessarie ed opportune per l'attuazione ed il raggiungimento degli scopi sociali. Restano fermi i ruoli e le responsabilità del C.d.A. di Assimoco Vita S.p.A. per le attività della compagnia vita.

Il C.d.A. della Capogruppo ha la responsabilità ultima dell'efficacia dei processi, dei sistemi dei controlli interni e di gestione dei rischi della Società e del Gruppo, dei quali assicura la costante completezza, funzionalità ed efficacia, anche con riferimento alle attività esternalizzate.

L'Organo Amministrativo di Assimoco con riferimento alla Società e al Gruppo ha le seguenti responsabilità:

- assicurare che il sistema di gestione dei rischi consenta l'identificazione, la valutazione anche prospettica e il controllo dei rischi, ivi compresi quelli derivanti dalla non conformità alle norme, garantendo l'obiettivo della salvaguardia del patrimonio, anche in un'ottica di medio-lungo periodo;
- emanare ed approvare le linee guida della presente politica in virtù del proprio ruolo di direzione e coordinamento verso la società controllata.

2.1.2 Consiglio di Amministrazione di Assimoco Vita Spa

Il Consiglio di Amministrazione (o Organo amministrativo), è investito dei più ampi poteri per la gestione ordinaria e straordinaria della Compagnia Vita e segnatamente gli sono conferite tutte le facoltà necessarie ed opportune per l'attuazione ed il raggiungimento degli scopi sociali.

In particolare il Consiglio di Amministrazione:

- è responsabile della definizione delle linee guida evidenziate nella presente Politica, nonché dell'approvazione e della revisione (almeno annuale) della stessa;
- assicura che la presente Politica sia correttamente attuata e che siano adottate procedure che consentano l'identificazione dei prodotti e dei processi aziendali interessati dai reclami, l'individuazione delle cause che sono alla radice dei reclami e la valutazione del loro possibile impatto su altri prodotti o processi;
- formula le proprie valutazioni in ordine alla relazione sui reclami predisposta dal Responsabile della Revisione Interna di Gruppo;
- adotta, ove necessario, gli opportuni interventi correttivi.

2.1.3 Alta Direzione della Capogruppo e della Controllata

L'Alta Direzione (della Capogruppo e della controllata ciascuna per il proprio ambito di competenza) è responsabile:

- dell'applicazione e dell'osservanza delle direttive impartite dai Consigli d'Amministrazione a livello strategico, della strutturazione del sistema dei controlli interni e gestione dei rischi, dell'attuazione delle misure da adottare per correggere le anomalie riscontrate e dell'attuazione dei miglioramenti;
- del mantenimento della funzionalità e dell'adeguatezza complessiva dell'assetto organizzativo, del sistema dei controlli interni e di gestione dei rischi, incluso il rischio di non conformità alle norme;
- dell'attuazione e verifica delle linee guida evidenziate nel presente documento.

2.1.4 Collegio Sindacale della Capogruppo e della Controllata

Ciascun Collegio Sindacale (o Organo di controllo) formula le proprie valutazioni in ordine alla relazione sui reclami predisposta dal Responsabile della Revisione Interna di Gruppo.

2.1.5 Revisione Interna di Gruppo

I compiti della Funzione di Revisione Interna di Gruppo sono descritti nella "Politica in materia di governo societario" e nella politica specifica di Revisione Interna di Gruppo (c.d. Internal Auditing).

La Funzione di Revisione Interna di Gruppo valuta l'adeguatezza del Sistema di Controllo Interno con specifico riferimento ai seguenti ambiti: cultura del controllo interno - adeguatezza dei processi, rischi e della loro documentazione; attività di controllo e separazione dei compiti; flussi informativi, canali di comunicazione e produzione di dati e informazioni ai fini della vigilanza sul gruppo sistema di gestione dei dati; sistemi informatici e Cyber Security.

Effettua controlli sulla prima e sulla seconda linea di difesa (Risk Management, Conformità e Antiriciclaggio, Funzione Attuariale). Contribuisce, inoltre, a sviluppare e a diffondere la cultura del controllo a tutti i livelli dell'impresa.

In relazione alla presente politica, il Responsabile della Revisione Interna di Gruppo:

- verifica la correttezza delle procedure di gestione dei reclami;
- predispose la relazione sui reclami secondo le modalità indicate dal Regolamento n. 24;
- sottopone la relazione al Consiglio di Amministrazione e al Collegio Sindacale affinché forniscano le loro valutazioni in merito;
- invia a IVASS la relazione, i prospetti statistici dei reclami ricevuti dalle Compagnie e le valutazioni del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale, con le modalità e le tempistiche previste dal Regolamento n.24;
- predispose annualmente il rendiconto sull'attività di gestione dei reclami da pubblicare -entro 60 gg. dalla chiusura dell'anno solare - sul sito internet delle Compagnie nella sezione dedicata ai reclami.

La funzione Revisione Interna di Gruppo svolge le proprie attività per la Capogruppo e, in virtù di un contratto di esternalizzazione, anche per la controllata.

2.1.6 Risk Management

Il Risk Management è la funzione preposta all'individuazione, misurazione, valutazione e monitoraggio dei rischi. La funzione Risk Management svolge le proprie attività per la Capogruppo e, in virtù di un contratto di esternalizzazione, anche per la controllata.

In relazione alla presente politica, la funzione Risk Management:

- monitora con frequenza trimestrale, nell'ambito dell'analisi del rischio reputazionale, l'andamento dei reclami ricevuti confrontato con il trend di mercato.

2.1.7 Funzione Attuariale

La Funzione Attuariale è la funzione incaricata di assicurare l'appropriatezza delle metodologie e delle ipotesi utilizzate nel calcolo delle riserve tecniche nonché la sufficienza e la qualità dei dati utilizzati nel calcolo delle stesse. Inoltre, esprime un parere sulla politica di sottoscrizione e di riassicurazione e contribuisce all'applicazione efficace del sistema di gestione dei rischi.

La Funzione Attuariale svolge le proprie attività per la Capogruppo e, in virtù di un contratto di esternalizzazione, anche per la controllata.

2.1.8 Conformità e Antiriciclaggio

La funzione Conformità e Antiriciclaggio:

- valuta che l'organizzazione e le procedure siano adeguate a prevenire il rischio di incorrere in sanzioni giudiziarie o amministrative, perdite patrimoniali o danni di reputazione in conseguenza di violazioni di legge o di autoregolamentazione, con particolare attenzione alle norme relative alla trasparenza e correttezza dei comportamenti nei confronti degli assicurati e danneggiati, all'informativa precontrattuale e contrattuale, alla corretta esecuzione dei contratti, con particolare riferimento alla gestione dei sinistri e, più in generale alla tutela del consumatore. In ambito antiriciclaggio verifica che le procedure aziendali siano coerenti con l'obiettivo di prevenire e contrastare la violazione di norme di legge, regolamentari e di autoregolamentazione in materia di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo.

La funzione Conformità e Antiriciclaggio svolge le proprie attività per la Capogruppo e, in virtù di un contratto di esternalizzazione, anche per la controllata.

2.1.9 Responsabili delle Aree di Governo

I responsabili delle Aree di Governo individuano ed incaricano un solo Referente reclami, ciascuno per la propria area di competenza, comunicandone il nominativo all'Ufficio Gestione Reclami.

Garantiscono la massima collaborazione con l'Ufficio Gestione Reclami, anche intervenendo sulla propria organizzazione, per eliminare eventuali ostacoli o impedimenti alla tempestiva, corretta, adeguata e completa gestione dei reclami.

2.1.10 Ufficio Gestione Reclami

L'Ufficio Gestione Reclami gestisce l'archivio elettronico dei reclami delle Compagnie Assimoco S.p.a. e Assimoco Vita S.p.a., i rapporti con i reclamanti, con gli intermediari (destinatari o coinvolti nella gestione dei reclami) e quelli con IVASS, limitatamente agli aspetti relativi al merito dei reclami. Ad esso compete la corretta catalogazione di questi ultimi.

L'Ufficio Gestione Reclami è collocato all'interno dell'Area di Governo Sviluppo Offerta Clienti – nell'ambito del Servizio Marketing Clienti, Comunicazione e Gestione Reclami.

Le Compagnie nominano, nel rispetto dei principi e delle modalità previsti dalla normativa vigente, il Responsabile del Registro Reclami e ne comunicano la nomina all'Organo di Vigilanza.

Il Responsabile sottoscrive i riscontri e tutte le comunicazioni dell'Ufficio Gestione Reclami diretti ai reclamanti, agli assicurati, agli intermediari, ai soggetti terzi ed alle Autorità di Vigilanza funzionali alla corretta gestione dei reclami.

Nel caso in cui l'oggetto del reclamo sia l'operato dell'Ufficio Gestione Reclami o il comportamento di un suo operatore, l'istruzione del reclamo è affidata alla funzione Revisione Interna di Gruppo ed il riscontro al reclamante dovrà essere sottoscritto dal Direttore Generale della Compagnia.

L'Ufficio Gestione Reclami:

- svolge la propria funzione con imparzialità di giudizio;
- nei rapporti con i reclamanti, gli assicurati, gli intermediari ed i soggetti terzi, adotta un comportamento corretto, trasparente e orientato al dialogo; promuove la definizione delle doglianze anche al fine di evitare o ridurre il contenzioso¹; comunica con un linguaggio semplice e facilmente comprensibile, avuto riguardo al soggetto che propone il reclamo;
- alimenta adeguatamente il Registro Reclami;
- acquisisce tutta la documentazione necessaria all'istruttoria del reclamo per il tramite del Referente o direttamente;
- convoca e coordina il Comitato Reclami con cadenza bimestrale per l'esame generale delle cause dei reclami pervenuti;
- attiva – ad evento - il Comitato Reclami sottoponendogli i casi meritevoli di essere affrontati secondo il principio di equità;
- valuta in autonomia le transazioni relative a reclami di valore economico fino ad € 5.000,00;
- invia con frequenza bimestrale al Direttore Generale, alla funzione Revisione Interna di Gruppo, alla funzione Conformità e Antiriciclaggio e, per conoscenza, alle Aree di Governo dei Servizi interessati, un report riguardante le tipologie dei reclami pervenuti;
- comunica alla funzione Revisione Interna di Gruppo i casi di inefficienza organizzativa e di processo evidenziati dalla gestione dei singoli reclami;
- informa le funzioni Revisione Interna di Gruppo e Conformità e Antiriciclaggio in merito alla gestione degli atti di contestazione e delle ordinanze provenienti da IVASS.

Ai fini della presente Policy sono escluse dalla competenza dell'Ufficio Gestione Reclami, le contestazioni/doglianze relative al trattamento dei dati personali di cui al Regolamento UE 2016/679, che seguono invece la procedura prevista dalla normativa sulla Privacy.

2.1.11 Comitato Reclami

È composto dal Direttore Generale, dal Responsabile del Registro Reclami, dal Responsabile dell'Area Sviluppo Commerciale Partner (o loro delegati) e dal Responsabile dell'eventuale Area di Governo impattata dai reclami presentati.

Il Responsabile del Registro Reclami (o suo delegato) fornisce input ex ante ai fini della discussione e assunzione di decisioni a livello collegiale.

Il Comitato si riunisce - con cadenza bimestrale - per l'esame generale delle cause dei reclami pervenuti al fine di comprenderne le cause e gli eventuali disservizi verificatisi a danno dei reclamanti. Da questa analisi possono derivare singoli interventi oppure modifiche organizzative o di processo.

Si riunisce altresì per valutare specifici casi (ad evento), che pur essendo tecnicamente da respingere, richiedono una definizione transattiva per opportunità o equità di trattamento.

Con specifico riferimento alla valutazione dei reclami che saranno "transatti", e che eccedono l'autonomia dell'Ufficio Gestione Reclami, sono applicati i seguenti meccanismi decisionali, differenziati in base al valore economico massimo relativo all'importo transatto:

- maggioranza dei voti nei casi oggetto di reclamo entro un valore economico massimo compreso tra € 5.001,00 e € 20.000,00;
- decisione del Direttore Generale, su proposta motivata del Comitato, per tutti i casi di valore compreso tra € 20.001,00 ed € 100.000,00;

¹ Con specifico riferimento ai PRIIPS, si precisa che il Regolamento UE n. 1286/2014, indica che l'investitore al dettaglio che sia "in grado di dimostrare di aver subito una perdita per aver fatto affidamento su un documento contenente le informazioni chiave nelle circostanze di cui al paragrafo 1 (documento fuorviante, inesatto o non conforme), nell'effettuare un investimento nel PRIIP per cui tale documento è stato prodotto, può esigere dall'ideatore del PRIIP il risarcimento dei danni derivanti da tale perdita in conformità della normativa nazionale".

- in caso di potenziali esborsi superiori a quelli sopra riportati, si rimanda ad un'apposita delibera del Consiglio di Amministrazione.

Il verbale dell'incontro viene trasmesso alla funzione Revisione Interna di Gruppo e viene inserito nel Registro Elettronico Reclami.

Con specifico riferimento all'analisi delle cause di reclamo, eventuali decisioni in merito ad interventi da avviare sono prese a maggioranza dei voti.

Le decisioni del Comitato Reclami sono vincolanti per l'Area di Governo ed il Servizio Aziendale interessati e comportano in capo ad essi l'obbligo di uniformarsi attuando tutte le iniziative utili alla loro realizzazione.

3 Informativa sulla procedura reclami alla Clientela

Le informazioni utili per la presentazione e la gestione dei reclami, i tempi di risposta e la funzione aziendale incaricata dell'esame e i relativi recapiti sono riportati sulla home page del sito delle Compagnie, nelle note informative precontrattuali e nelle comunicazioni periodiche in corso di contratto.

Attraverso il sito internet del Gruppo Assimoco viene facilitata l'acquisizione del modello per la presentazione dei reclami predisposto da IVASS; viene altresì facilitata la trasmissione dei reclami a CONSOB tramite link diretto alla procedura on line disponibile.

I canali di inoltro dei reclami devono includere almeno la posta ordinaria, posta elettronica e la posta elettronica certificata².

² Per la risoluzione di liti transfrontaliere in materia di servizi finanziari, il reclamante può presentare reclamo all'IVASS o direttamente al sistema estero competente chiedendo l'attivazione della procedura FIN-NET. Il sistema competente è individuabile accedendo al sito Internet: http://ec.europa.eu/internal_market/fin-net/members_en.htm.

4 Funzione Aziendale preposta

Per il raggiungimento degli obiettivi stabiliti, le Compagnie dovranno individuare e dotarsi di un'unica e specifica funzione aziendale, indipendente rispetto alle strutture aziendali interessate dal reclamo, che istruisca e gestisca i reclami in maniera equa ed imparziale e che sia dotata di autonomia decisionale.

All'Ufficio Gestione Reclami deve essere attribuito un ruolo di direzione e coordinamento dell'intero processo.

4.1 Gestione dei reclami e rapporti interni

Le Compagnie devono attuare gli interventi organizzativi necessari e funzionali al rispetto dei tempi di evasione dei reclami previsti dalla normativa e, ancor meglio, alla trattazione dei reclami con tempi inferiori a quelli massimi stabiliti dalla normativa di settore.

È necessario che all'Ufficio Gestione Reclami siano assicurate le condizioni e gli strumenti per il tempestivo censimento delle segnalazioni di reclamo ricevute e per la sollecita ed esaustiva trattazione, che vengano individuati ed eliminati gli ostacoli alla diretta e proficua interazione fra la struttura deputata alla gestione dei reclami e le funzioni aziendali (Area di Governo – Servizio – Unità Organizzativa – Ufficio) che hanno avuto, o possono aver avuto, un ruolo nella genesi del reclamo.

Per facilitare l'interazione fra la funzione reclami e le altre strutture aziendali, è necessario che queste ultime individuino un proprio referente con il quale l'Ufficio Gestione Reclami si possa relazionare nella fase istruttoria e decisionale del processo di gestione.

È altresì opportuno che le comunicazioni fra le strutture siano censite e documentate, che vengano acquisite dal sistema informativo utilizzato per la gestione dei reclami e che quest'ultimo permetta l'agevole disponibilità, anche al fine di assicurare la completa ricostruibilità dell'iter decisionale seguito.

4.2 Formazione

Il personale preposto alla gestione dei reclami deve avere un'adeguata conoscenza del quadro normativo di riferimento: dovrà pertanto essergli garantito, attraverso un piano annuale di formazione costante ed adeguata, l'aggiornamento professionale, anche con la partecipazione ad iniziative formative specialistiche.

4.3 Altre attività

Nel rispetto delle indicazioni dettate dal Regolamento n. 24, l'Ufficio Gestione Reclami indica alle competenti Aree di Governo le variazioni delle informazioni relative alla presentazione dei reclami per l'aggiornamento:

- del sito internet delle Compagnie;
- delle note informative precontrattuali e delle comunicazioni periodiche in corso di contratto.

5 Processo di gestione dei reclami

Per il raggiungimento degli obiettivi stabiliti, le Compagnie adottano un modello di gestione accentrata dei reclami secondo il quale l'Ufficio Gestione Reclami (di seguito l'Ufficio) svolge un ruolo di direzione e coordinamento dell'intero processo.

A tal fine chiunque, all'interno delle Compagnie, riceva una comunicazione scritta - classificabile come "reclamo" ai sensi della definizione di cui all'art. 2, t) bis del Regolamento ISVAP n. 24/2008 - contenente una dichiarazione di insoddisfazione relativa ad un contratto o un servizio assicurativo dell'impresa, ad un comportamento imputabile alla rete degli intermediari o ad un qualsiasi soggetto coinvolto nel ciclo operativo dell'impresa, la inoltra tempestivamente all'Ufficio Gestione Reclami.

Vengono, di seguito, indicate le fasi principali del processo.

5.1 Reclami da Clienti o richieste da IVASS e CONSOB

5.1.1 Inserimento reclami nel Registro

L'Ufficio Gestione Reclami è l'unico ente incaricato dell'inserimento nel Registro Reclami di tutti i reclami che vengono inviati alle Compagnie (compresi quelli relativi a comportamenti addebitabili ad Agenti, ai loro dipendenti o collaboratori) e ai loro intermediari Agenti da parte dei Clienti o da parte di soggetti terzi.

Ogni reclamo pervenuto deve essere trasmesso immediatamente all'Ufficio, che avvia, senza ritardo la sua protocollazione e l'attività istruttoria. L'Ufficio Gestione Reclami valuta le comunicazioni ad esso inviate o pervenute e, qualora ritenga non sussistano le condizioni per la loro classificazione quale reclamo, le inoltra per l'opportuna gestione alla funzione/servizio aziendale competente.

In presenza di un reclamo, l'Ufficio Gestione Reclami:

- registra il reclamo nell'archivio informatico denominato Registro Reclami, inserendovi la copia della documentazione pervenuta;
- assegna il reclamo al Referente indicato dal Responsabile dell'Area di Governo.

Eventuali richieste provenienti da CONSOB saranno gestite dall'Ufficio Gestione Reclami in ottemperanza alla normativa di riferimento.

5.1.2 Istruttoria

L'Ufficio Gestione Reclami:

- richiede al Referente la predisposizione e l'inoltro - nel minor tempo possibile e comunque, almeno 15 giorni prima della scadenza del termine ultimo previsto dalla normativa - di una nota interna (relativamente ai reclami Cliente) o una prima bozza di risposta (relativamente ai reclami IVASS);
 - ciascuna Area di Governo adegua la propria organizzazione interna per il rispetto della presente Politica;
 - la nota interna per i reclami Cliente o la prima bozza di risposta per i reclami IVASS deve descrivere il rapporto con il reclamante oggetto del reclamo, la posizione assunta dalla Compagnia e indicare le eventuali iniziative che si intendono attuare per la risoluzione della doglianza; nel caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo, deve contenere esaurienti motivazioni tecniche e valide argomentazioni a sostegno della posizione assunta;

- acquisisce, tramite il Referente, la documentazione a supporto della nota interna/prima bozza di risposta e ogni altro documento o informazione ritenuti necessari o utili a ricostruire il rapporto tra il reclamante e la Compagnia ed a valutare la fondatezza del reclamo;
- completata l'attività di cui sopra entro i termini stabiliti, il Referente riassegna il reclamo all'Ufficio Gestione Reclami;
- raccoglie, avvalendosi della collaborazione delle altre strutture aziendali coinvolte e/o rivolgendosi direttamente a soggetti esterni all'impresa, ulteriori informazioni pertinenti al reclamo e analizza tutti gli elementi di prova acquisiti;
- richiede, qualora lo ritenga opportuno, un parere, non vincolante, all'Ufficio Legale e/o ad un legale fiduciario, in ordine a specifici e particolari casi di reclamo;
- chiede al Referente un riesame della posizione assunta dalla struttura aziendale interessata dal reclamo, qualora ritenga che la stessa non sia rispettosa dei diritti degli assicurati, dei contraenti, dei beneficiari e dei danneggiati o non garantisca loro un equo e corretto trattamento;
- sottopone il caso alla valutazione del Comitato Reclami qualora sussistano i presupposti per una valutazione basata sul principio di equità.

5.1.3 Riscontro

L'Ufficio Gestione Reclami, valutata la nota interna o la prima bozza di risposta e la documentazione:

- predispone la comunicazione di riscontro, adottando un linguaggio semplice e facilmente comprensibile dal reclamante, evitando, ove possibile, termini tecnici e/o di difficile comprensione, tenuto anche conto del proponente il reclamo;
- entro 45 giorni dal ricevimento del reclamo, e comunque nel minor tempo possibile, invia la comunicazione di riscontro al reclamante ed agli eventuali altri destinatari per conoscenza, unitamente agli eventuali allegati. In caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo, fornisce una chiara e dettagliata spiegazione della posizione della Compagnia e informa il reclamante della possibilità, prima di adire l'Autorità giudiziaria, di rivolgersi ad IVASS o ai sistemi alternativi per la risoluzione delle controversie previsti a livello normativo o convenzionale, specificandone le modalità;
- nel caso di richieste provenienti da IVASS, invia la comunicazione di riscontro entro il termine di 30 giorni; qualora si tratti di richieste di informativa dell'IVASS di cui alla Lettera al Mercato del 03/12/2018, oltre alla predetta attività, l'Ufficio Gestione Reclami predispone anche il file in formato txt (c.d. partita di danno) da allegare alla comunicazione di riscontro.

Il riscontro viene sottoscritto dal Responsabile del Registro Reclami o, in sua assenza, da un Dirigente della Compagnia di Area di Governo diversa da quella alla quale è riconducibile il reclamo.

5.1.4 Chiusura

Al termine del processo l'Ufficio inserisce nel Registro Reclami copia della comunicazione di riscontro inviata, gli allegati, la nota interna, l'eventuale decisione del Comitato Reclami e tutta la documentazione connessa al reclamo, chiudendo la posizione.

5.2 Reclami relativi ai comportamenti degli intermediari assicurativi

5.2.1 Reclami relativi ai comportamenti degli intermediari Agente

Le Compagnie gestiscono i reclami presentati con riferimento ai comportamenti dei propri Agenti, inclusi quelli relativi ai comportamenti dei loro dipendenti e collaboratori.

In particolare, l'Ufficio Gestione Reclami:

- registra il reclamo nell'archivio informatico denominato Registro Reclami, inserendovi la copia della documentazione pervenuta;

- trasmette copia del reclamo all'Agente invitandolo a fornire, nel minor tempo possibile e comunque entro e non oltre il termine massimo di 15 giorni, una nota scritta e la documentazione necessaria a ricostruire il rapporto con il reclamante e ogni altra informazione ritenuta utile per la gestione del reclamo:
 - la nota deve descrivere il rapporto con il reclamante, con particolare riferimento alle contestazioni mosse dal reclamante, nonché esprimere la posizione assunta dall'Agente rispetto alla questione oggetto del reclamo stesso e agli addebiti mossigli e fornire i documenti, le informazioni e gli argomenti utili per una corretta ricostruzione dei fatti ed a supporto delle proprie ragioni.
- dà riscontro al reclamante entro 45 gg. dal ricevimento del reclamo o nel maggior termine concesso dalla normativa per le integrazioni istruttorie da parte dell'Agente (così come previsto dall'art. 10 ter, comma 2, del Regolamento n. 24);
- mette l'Agente a conoscenza delle risposte fornite al reclamante;
- dà conto al reclamante della posizione assunta dall'Agente ovvero della sua mancata risposta;
- informa, in ogni caso, lo Sviluppo Commerciale Partner (nella persona del sales manager di riferimento) dell'esistenza di una doglianza relativa ad un comportamento dell'intermediario perché ne valuti la gravità ed i possibili impatti sulla conservazione del rapporto di intermediazione;
- fornisce allo Sviluppo Commerciale Partner tutti gli elementi utili per individuare le misure correttive idonee a rimuovere la causa del reclamo da indicare all'Agente.

5.2.1.1 Conflitti di interesse tra Agente, Compagnie e reclamante

Le Compagnie, con riferimento alla gestione dei reclami relativi ai comportamenti degli Agenti e dei relativi dipendenti e collaboratori, identificano i conflitti di interesse che potrebbero insorgere o che si sono concretizzati nel rapporto con il reclamante recando pregiudizio agli interessi dello stesso.

A tal fine, l'Ufficio Gestione Reclami verifica se l'intermediario, nell'attività di intermediazione, abbia:

- fornito al contraente le informazioni previste dalla parte III, Titolo II, Capo I e II del Regolamento IVASS n. 40/2018;
- assunto la contemporanea qualifica di beneficiario o vincolatario delle prestazioni assicurative e quella di distributore del relativo contratto;
- collocato un contratto non adeguato agli interessi del cliente al fine di raggiungere gli obiettivi quantitativi fissati dalle Compagnie ed ottenere gli incentivi previsti;
- anteposto il proprio interesse alla prosecuzione di un contratto all'interesse del contraente alla sua risoluzione;
- recato, in qualunque altro modo, pregiudizio agli interessi del cliente.

In questi casi l'Ufficio Gestione Reclami, nella definizione del reclamo privilegia, per quanto possibile, soluzioni che garantiscano il ripristino degli interessi del reclamante.

L'Ufficio informa, inoltre, lo Sviluppo Commerciale Partner (nella persona del sales manager di riferimento) dell'esistenza in capo all'intermediario di una situazione di conflitto di interessi cosicché intervenga sull'Agente per la rimozione delle cause, valuti la rilevanza della situazione di conflitto, la sua gravità ed i possibili impatti sulla conservazione del rapporto di intermediazione.

5.2.2 Reclami relativi ai comportamenti degli intermediari Banca

Esula dalla competenza delle Compagnie la gestione dei reclami relativi ai comportamenti delle Banche, inclusi quelli relativi ai comportamenti dei loro dipendenti e collaboratori.

L'Ufficio Gestione Reclami, nel caso riceva tali reclami, li trasmette senza ritardo alla Banca, dandone contestuale notizia al reclamante.

Nel caso di reclami misti, l'Ufficio Gestione Reclami trasmette il reclamo alla Banca e, per la parte di propria competenza, registra e gestisce il reclamo come descritto nel paragrafo 5.1. Il suddetto ufficio, nel merito, verifica con il proprio intermediario se vi sia la possibilità di assumere nella risposta una linea comune.

L'Ufficio Gestione Reclami informa, in ogni caso, lo Sviluppo Commerciale Partner (nella persona del sales manager di riferimento) dell'esistenza della doglianza relativa ad un comportamento dell'intermediario Banca perché ne valuti la gravità ed i possibili impatti sulla conservazione del rapporto di intermediazione.

5.2.3 Reclami relativi ai comportamenti dei produttori diretti

Le Compagnie non si avvalgono di produttori diretti per la distribuzione dei propri prodotti assicurativi.

5.3 Provvedimenti sanzionatori di IVASS

5.3.1 Atti di Contestazione e Ordinanze

Gli Atti di Contestazione, le Ordinanze e tutti gli altri atti e provvedimenti IVASS, o di altre Autorità di Vigilanza, connessi o conseguenti a procedimenti sanzionatori relativi a reclami, qualunque sia la modalità di notificazione (compreso l'inoltro a mezzo PEC agli indirizzi: assimocodirezione@legalmail.it, assimocovitadirezione@legalmail.it; assimoco@legalmail.it, assimocovita@legalmail.it) devono essere immediatamente trasmessi all'Ufficio Gestione Reclami, che avvia, senza ritardo, l'attività istruttoria.

In particolare, l'Ufficio Gestione Reclami:

- al ricevimento di un Atto di Contestazione, individua l'Area di Governo o le diverse Aree di Governo interessate, oltreché il Servizio o i Servizi Aziendali competenti;
- richiede al Responsabile dell'Area di Governo e al Responsabile del Servizio Aziendale di predisporre, entro un termine ragionevole che provvede ad indicare, una nota interna nella quale si evidenzino argomenti, motivi, circostanze ed eventuali elementi a supporto per la presentazione di memorie difensive o, diversamente, l'assenza di argomenti idonei a contrastare le contestazioni di IVASS;
- relativamente alle contestazioni IVASS riguardanti l'accertamento unitario di violazioni della stessa indole, la nota interna del Responsabile dell'Area di Governo o del Responsabile del Servizio Aziendale dovrà evidenziare elementi e informazioni utili a dimostrare l'eventuale disfunzione organizzativa da cui sono dipese oltreché gli interventi adottati o da adottare per eliminare la disfunzione stessa;
- sulla base di quanto indicato nella nota, delle argomentazioni in essa svolte e degli elementi acquisiti, l'Ufficio Reclami valuta se predisporre memorie difensive e se richiedere un'audizione, con istanza specifica, presso l'Organo di Vigilanza (IVASS);
- in caso affermativo, entro 60 giorni dal ricevimento dell'Atto di Contestazione, predispone (direttamente o avvalendosi del supporto e della collaborazione di un legale esterno) ed invia ad IVASS le memorie difensive e, eventualmente, contestuale istanza di audizione, corredandole degli eventuali documenti a supporto;
- qualora ritenga non vi siano i presupposti per contrastare le violazioni contestate dall'Autorità di Vigilanza, ne dà comunicazione al Responsabile dell'Area di Governo e al Responsabile del Servizio Aziendale, alla funzione Revisione Interna di Gruppo e alla funzione Conformità e Antiriciclaggio;
- al ricevimento di un'Ordinanza, richiede al Responsabile dell'Area di Governo e al Responsabile del Servizio Aziendale interessato di predisporre, entro un termine ragionevole che provvede ad indicare, una nota interna nella quale si indichino argomenti, motivi, circostanze ed elementi a supporto per la presentazione di un ricorso al Giudice amministrativo o, in caso contrario, i motivi che depongono a favore del pagamento della sanzione irrogata;
- sulla base di quanto indicato nella nota del Responsabile dell'Area di Governo o del Responsabile del Servizio Aziendale, delle argomentazioni in essa svolte e degli elementi acquisiti, l'Ufficio Reclami valuta se impugnare il provvedimento o se dare disposizioni perché si effettui il pagamento entro il termine previsto;

- qualora ritenga vi siano ragionevoli possibilità di ottenere l'annullamento del provvedimento, conferisce l'incarico ad un legale fiduciario perché predisponga il ricorso al TAR del Lazio e provveda alle notifiche entro i termini di rito;
- in caso contrario dà indicazioni alla Segreteria di Direzione perché si proceda al pagamento della sanzione e all'inoltro ad IVASS della contabile attestante l'avvenuto pagamento, poi archivia la documentazione nel Registro Reclami.

6 Reporting

6.1 Reportistica - Informative agli organi amministrativo, di controllo ed all'IVASS

Al termine di ogni semestre, il Responsabile della Revisione Interna di Gruppo sottopone al Consiglio di Amministrazione e al Collegio Sindacale competente la seguente documentazione:

- i prospetti statistici richiesti dal Regolamento n. 24 relativi ai reclami pervenuti;
- una relazione nella quale vengono evidenziati i settori dell'organizzazione aziendale, i prodotti ed i servizi assicurativi oggetto di particolare o frequente lamentela, analizzate le problematiche alla radice dei reclami, illustrate le eventuali carenze organizzative o di processo e proposti gli opportuni interventi correttivi.

L'Organo amministrativo e quello di controllo, nell'ambito delle rispettive competenze, formulano le proprie valutazioni in ordine alla relazione.

Entro 60 giorni dalla data di scadenza del relativo semestre, il Responsabile della Revisione Interna di Gruppo trasmette ad IVASS, nei modi dallo stesso richiesti, i prospetti statistici, la relazione e le valutazioni del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale competente.

La Revisione Interna di Gruppo predispone annualmente il rendiconto sull'attività di gestione dei reclami da pubblicare sul sito internet delle Compagnie nella sezione dedicata ai reclami.

6.2 Comunicazioni dell'Ufficio Gestione Reclami alle funzioni di controllo

La cultura aziendale del Gruppo Assimoco è orientata alla creazione di un ambiente collaborativo che favorisca lo scambio di informazioni tra le diverse funzioni aziendali.

Il sistema di scambio dei flussi informativi si colloca nell'ambito del Sistema dei Controlli Interni delle Compagnie ed esprime la propria efficacia qualora siano rispettati i protocolli di comunicazione interna, i principi di tempestività, completezza e attendibilità delle informazioni scambiate.

In particolare, l'Ufficio Gestione Reclami:

- segnala tempestivamente al Responsabile della Revisione Interna di Gruppo le criticità ricorrenti riscontrate nella gestione dei reclami ed in riferimento ad eventuali disservizi delle competenti Strutture Aziendali;
- invia al Responsabile della Revisione Interna di Gruppo il verbale delle sedute bimestrali del Comitato Reclami nonché il verbale delle decisioni prese dallo stesso sui casi di reclamo che necessitano di soluzioni basate sul principio di equità;
- invia con frequenza bimestrale al Direttore Generale, alla Revisione Interna di Gruppo e alla funzione Conformità e Antiriciclaggio un report riguardante le tipologie dei reclami pervenuti;
- invia trimestralmente alla funzione Risk Management un report riepilogativo dei procedimenti sanzionatori relativi ai reclami.

7 Cronologia del documento

DATA APPROVAZIONE CDA	AUTORE	VERSIONE
24/09/2015	Ufficio Reclami	Stesura primo documento (Assimoco e Assimoco VITA)
27/10/2016	Ufficio Reclami	Revisione annuale (Assimoco e Assimoco VITA)
27/10/2016	Ufficio Reclami	Stesura primo documento di Gruppo
17/07/2017	Ufficio Reclami	Revisione annuale e stesura di un unico documento per le Compagnie individuali e di Gruppo
21/02/2018	Ufficio Reclami	Revisione annuale documento di Gruppo
25/07/2019	Ufficio Gestione Reclami	Revisione annuale documento di Gruppo
23/07/2020	Ufficio Gestione Reclami	Revisione annuale documento di Gruppo