

## 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, il Broker Cabi Broker di Assicurazioni srl adotta la seguente politica di gestione dei reclami ispirata:

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

### 1. Ricezione dei reclami.

a) Ogni dipendente o collaboratore che riceva un reclamo in forma scritta deve prontamente trasmetterlo al dott. Curzio Apergi designato dal C.d.A. quale referente per la gestione dei reclami. Le disposizioni regolamentari individuano come reclamo "una dichiarazione di insoddisfazione in forma scritta relativa a un contratto o a 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 qualunque doglianza in forma scritta debba essere considerata reclamo.

Il dott. Apergi provvederà ad inoltrare la documentazione riferita al singolo reclamo alla Società Proberg srl (c.a. sig.ra Elena Bassi) a cui è stato affidata in outsourcing la gestione degli stessi. b) Il soggetto designato per la gestione dei reclami in outsourcing deve esaminare il reclamo e verificare:

- l'eventuale esclusiva competenza della compagnia di assicurazione che ha sottoscritto il contratto; in tal caso il soggetto designato trasmette con immediatezza il reclamo alla compagnia 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;

c) 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 in outsourcing 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. 5 che introduce l'art. 10 quaterdecies del Regolamento).

Sede Legale e Operativa  
35127 Padova • Via Vigonovese 115  
Tel. 049.870.06.38 • Fax 049.870.3829

Sede Amministrativa e Operativa  
24121 Bergamo • Via T. Tasso, 79  
Tel. 035.22.64.17 • Fax 035.23.55.80

Capitale Sociale € 10.400,00  
R.I. di PD 27097 • CCIAA PD 203155  
Numero Iscrizione R.U.I.: B000064108  
C.F. 01112130263 • P.I. 02094430283

[www.cabibroker.com](http://www.cabibroker.com)

E-mail: [info@cabibroker.com](mailto:info@cabibroker.com)

E-mail certificata: [info.cabibroker@pec.it](mailto:info.cabibroker@pec.it)



## **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 azienda/ Società dovrà adottare tutte le misure necessarie a correggere la situazione oggetto del reclamo, mediante misure suggerite dal designato in outsourcing per la gestione dei reclami e condivise dal delegato dal cda.

## **3. Esito dei reclami.**

Il designato alla gestione dei reclami in outsourcing relazionerà il delegato il quale darà 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 delegato alla gestione dei reclami 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. 5 che introduce l'art. 10 quater del Regolamento, il designato della gestione dei reclami in outsourcing deve annotare il reclamo nel **registro reclami**, strutturato in linea con l'Allegato 1 del Regolamento Isvap 24/2008.

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 nel Registro è effettuata a cura dell'intermediario competente.

Annualmente il designato della gestione dei reclami in outsourcing 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 caratteristiche dei soggetti reclamanti.

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

## **5. Analisi periodica dei reclami.**

In un ottica di revisione delle procedure e dell'adozione delle adeguate misure correttive di intervento il designato alla gestione reclami in outsourcing, con cadenza annuale, esegue un'analisi dei riscontri derivanti dal registro statistico e darà riscontro al delegato il quale riferirà al rappresentante legale/al consiglio di amministrazione.

## **6. Revisione della procedura di gestione reclami.**

Il Rappresentante legale/consiglio di amministrazione sulla base dell'analisi periodica di cui al precedente punto 5 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 lett. i ter) del Provvedimento Ivass 24/2016.**

La Società 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 (solo per i Grandi broker).**

Il presente documento è approvato dal Rappresentante legale dell'azienda della società in data 25/11/2016

**9. Esternalizzazione della gestione dei reclami**

Cabi Broker di Assicurazioni srl ha provveduto ad esternalizzare la gestione dei reclami ad un soggetto terzo Proberg srl nella persona di Elena Bassi dopo averne verificato l'imparzialità del fornitore ed accertato che la procedura non sia contraria a norme di legge.

I riferimenti del fornitore (nominativo e recapiti) sono messi a disposizione sul sito internet dell'azienda/società e comunque comunicati al reclamante e, se richiesto, anche all'Autorità di Vigilanza.

Il referente interno individuato per la verifica del rispetto della procedura di esternalizzazione dei reclami è il responsabile della funzione per la gestione dei reclami.

Padova, 25/11/2016

Il Legale Rappresentante 

Il Delegato dal C.d.A. 