



**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, con annessa Procedura di gestione dei reclami**

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 Società ROMANO GROUP S.R.L. 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 sig. Romano Giacomo designato 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 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; 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 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).

**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 Società 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 consiglio di amministrazione.

**3. Esito dei reclami.**

Il designato alla gestione dei reclami 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 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 opportuna 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 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 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, con cadenza annuale, esegue un'analisi dei riscontri derivanti dal registro statistico e riferisce al rappresentante legale/al consiglio di amministrazione.

6. Revisione della procedura di gestione reclami.

Il 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 (solo per i Grandi broker) 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.

**Modalità di trasmissione dei reclami e recapiti**

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 referente designato per la gestione dei reclami è Romano Giacomo.

La funzione della gestione reclami non è esternalizzata.

**Modalità di trasmissione del reclamo e recapiti**

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

Posta ordinaria o raccomandata: Viale della Libertà 277, Is. 518/519 - 98121 Messina (ME)

Posta elettronica: [info.intermediazioneassic@gmail.com](mailto:info.intermediazioneassic@gmail.com)

Posta elettronica certificata: [romanogroup@pec.it](mailto:romanogroup@pec.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 ritenersi 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: 06 42133206, pec: [ivass@pec.ivass.it](mailto:ivass@pec.ivass.it), Info su: [www.ivass.it](http://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 L. 221/2012.

ROMANO GROUP S.r.l.  
DIVISIONE INTERMEDIAZIONE ASSICURATIVA-BROKER





ISTITUTO PER LA VIGILANZA  
SULLE ASSICURAZIONI

**I V A S S**



## FACSIMILE DI RECLAMO ALL'IVASS

**(da trasmettere in caso di mancata risposta dell'impresa entro 45 giorni o in caso di risposta insoddisfacente)**

Il presente modulo può essere scaricato dal sito IVASS ([www.ivass.it](http://www.ivass.it)) e inoltrato tramite PEC, fax o posta ordinaria:

**IVASS**  
**Servizio Tutela del Consumatore**  
**FAX: 06 42133206**  
**Via del Quirinale, 21**  
**00187 Roma**

**Pec: [ivass@pec.ivass.it](mailto:ivass@pec.ivass.it)**

### 1. Chi presenta il reclamo

Indicare nome e indirizzo della persona che presenta il reclamo. E' utile specificare un recapito telefonico, per eventuali informazioni aggiuntive:

**Cognome**.....

**Nome**.....

**Indirizzo:** .....

**Pec:**.....

**Fax:** .....

**Telefono**.....

Se il reclamo è presentato per il tramite di uno Studio Legale, Agenzia di Infortunistica, Associazione dei Consumatori o altro, inserire nello spazio sottostante i relativi recapiti:

**Denominazione**.....

**Indirizzo:** .....

**Pec:**.....

**Fax:** .....

**Telefono**.....



**Reclamo nei confronti di:**

**Nome dell'impresa di assicurazione:** .....

**Agenzia:** .....

**Relativo alla Polizza o al sinistro di seguito specificato:**

**Polizza n.** ..... **Stipulata in data:** .....

**e/o**

**Sinistro avvenuto il:** ..... **n.**.....

**2. Oggetto del reclamo**

Specificare il tipo di prodotto assicurativo o i servizi per i quali viene presentato il reclamo:

Assicurazione r.c. auto

Assicurazioni vita

Altre assicurazioni danni

Polizza Infortuni

Polizza malattia

Polizza connessa a mutui/finanziamenti

Responsabilità civile generale

Responsabilità civile del professionista

Polizza viaggi

Altro:.....

.....

Avete già presentato reclamo per lo stesso problema all'impresa?

Sì

No

Se sì, l'impresa ha fornito riscontro nei 45 giorni previsti dal Regolamento?



Sì

La risposta non è soddisfacente (indicate i motivi per i quali ritenete che la risposta dell'impresa non sia soddisfacente):

.....  
.....  
.....

No. Indicare:

- la data in cui il reclamo è stato inoltrato .....

---

**3. Descrivere brevemente il motivo del reclamo, le circostanze utili per la valutazione e quanto si richiede all'impresa.**

---

**4. Allegati**

**IMPORTANTE:** Inserire la documentazione utile e necessaria a valutare la condotta o il servizio oggetto di lamentela. Allegare il reclamo già inviato all'impresa e l'eventuale risposta. Evitare l'invio di documentazione medica (come ad esempio copie di cartelle cliniche e certificati) e foto e, in ogni caso, documentazione non necessaria rispetto alle esigenze istruttorie.

I documenti trasmessi tramite PEC devono essere inviati esclusivamente in formato PDF ed avere una dimensione contenuta entro i 5 MB, per evitare problemi tecnici in fase di acquisizione.



ISTITUTO PER LA VIGILANZA  
SULLE ASSICURAZIONI

**I V A S S**



**Elenco allegati:**

.....

.....

.....

.....

**Data**

**Firma leggibile**

---

Per ogni chiarimento sulla compilazione, è possibile rivolgersi al Contact Center Consumatori:



Il presente formulario è messo a disposizione dei consumatori per proporre reclamo all'IVASS, ai fini dell'accertamento dell'osservanza delle disposizioni previste nel Codice delle Assicurazioni, nei confronti delle imprese di assicurazione, secondo la procedura prevista con Regolamento n. 24 del 19 maggio 2008 e successive modifiche ed integrazioni.

**La presentazione di un reclamo comporterà, da parte dell'Ivass, il trattamento dei dati personali trasmessi ai sensi del d.lgs. 196/2003**