
ARAG SE Branch Italy

Politiche Gestione Reclami



Specifiche

Versione 9.0

16 Agosto 2022



Indice

Indice	2
Abbreviazioni	3
1 Introduzione	4
1.1 Premessa	4
1.2 Obiettivo	5
1.3 Ambito di applicazione.....	6
2 Definizioni	7
3 Descrizione	8
3.1 Funzione di gestione reclami	8
3.2 Registrazione	9
3.3 Reportistica	9
3.4 Pubblicazione	10
3.5 Informativa periodica ed eventuale follow-up della gestione reclami	10
3.6 Attività di informazione	11
3.7 Procedura per la gestione dei reclami	11
Fonti	13



Abbreviazioni

ARAG Italia	ARAG SE Rappresentanza Generale e Direzione per l'Italia
IVASS	Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni
CE	Comitato Esecutivo
Bod	Organo Amministrativo di Gruppo
DPO	Data Protection Officer
EIOPA	European Insurance and Occupational Pensions
GDPR	General Data Protection Regulation
IDD	Insurance Distribution Directive
OdV	Organismo di Vigilanza
POG	Product Oversight and Governance
REC	Complaint Service (Servizio Reclami)
R.U.I.	Registro Unico Intermediari
REI	Survey IVASS che raccoglie i dati strutturati (file XML)
REIDC	Survey IVASS che raccoglie la parte documentale - Relazione e Valutazione (file PDF)



1 Introduzione

Questo documento è applicabile a partire dalla data di emissione e deve essere considerato valido fino alla data di emissione della prossima revisione. Il presente documento viene approvato dal Board di ARAG SE e dal CEO di ARAG Italia e rivisto almeno annualmente dal REC con approvazione da parte del Board di ARAG SE.

Il documento è inoltre pubblicato sulla intranet aziendale in modo da essere disponibile per tutti i dipendenti e reso disponibile agli intermediari e ai distributori attraverso adeguati canali di comunicazione.

1.1 Premessa

I principi contenuti nelle Politiche Gestione Reclami si richiamano a quanto previsto da:

- Regolamento ISVAP, ora IVASS, n. 24 del 19 maggio 2008 (riguardante la procedura di presentazione dei reclami all'ISVAP e la procedura di gestione dei reclami da parte delle imprese di assicurazione) modificato ed integrato da:
 - Provvedimento del 24.03.2015 n. 30;
 - Provvedimento IVASS del 03.05.2016, n.46, concernente la gestione dei reclami anche da parte degli intermediari di assicurazione. Citazioni del Regolamento n. 24;
 - Provvedimento IVASS del 04.07.2017, n. 61 sulla raccolta dati sui reclami come definito nel Regolamento n. 24/2008 concernente la procedura di presentazione dei reclami all'IVASS. I provvedimenti sono applicabili alla prima relazione sulla gestione reclami del primo semestre 2017;
 - Provvedimento IVASS del 02.08.2018, n. 76 concernente l'allineamento ai requisiti dell'IDD ed in particolare al Regolamento IVASS n. 40/2018, entrato in vigore il 01.10.2018. Le imprese di assicurazione e i distributori dovranno essere compliant dal 23.02.2019.
 - Lettera al mercato IVASS del 03.12.2018, relativa alle “risposte alle richieste di informativa dell'IVASS sui reclami - nuovi tracciati record”.
 - Provvedimento IVASS del 04 agosto 2020 n. 97/2020 a modifica del Reg. 24/08 entrato in vigore il 31.03.2021
 - Lettera al mercato IVASS del 21.06.2022 - Comunicazione periodica sui reclami ricevuti dalle imprese di cui all'articolo 9 del Regolamento ISVAP n. 24/2008 - Nuovo pro-



toocollo per lo scambio di informazioni. Attivazione nuove survey Infostat REI e REIDC e relativo allegato (Istruzioni per la trasmissione informatica su piattaforma **Infostat**)

- Decreto legislativo 7 settembre 2005, n. 209, e successive modificazioni ed integrazioni (Codice delle Assicurazioni Private).
- Orientamenti previsti da EIOPA in relazione alla gestione dei reclami da parte delle imprese di assicurazione - articolo 16 del Regolamento EIOPA e articoli 41, 46, 183 e 185 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 ("Solvency II").
- Orientamenti previsti da EIOPA in relazione alla gestione dei reclami da parte degli intermediari di assicurazione (EIOPA Guidelines on complaints handling by Insurance Intermediaries).

Per quanto concerne l'assicurazione danni gli orientamenti EIOPA, in breve, dispongono che:

- "L'obiettivo principale della regolamentazione e della vigilanza in materia di assicurazione e di riassicurazione è **l'adeguata tutela dei contraenti e dei beneficiari...**".
- "Gli Stati membri richiedono a tutte le imprese di assicurazione e di riassicurazione di dotarsi di un **sistema efficace di governance**, che consenta una **gestione sana e prudente dell'attività.**"
- "Le imprese di assicurazione e di riassicurazione dispongono di un **sistema di controllo interno efficace**. Tale sistema include **almeno** procedure amministrative e contabili, un quadro di controllo interno, disposizioni di segnalazione adeguate a tutti i livelli dell'impresa ed una funzione di verifica della conformità."
- Per quanto concerne l'assicurazione non vita, l'impresa di assicurazione "**informa il contraente delle disposizioni relative alla gestione dei reclami dei contraenti in merito al contratto, compresa l'eventuale esistenza di un organo incaricato di esaminare i reclami**, fatta salva la possibilità per il contraente di promuovere un'azione giudiziaria."

Per garantire un'adeguata tutela dei contraenti occorre che le modalità che le imprese di assicurazione adottano per la gestione dell'insieme dei reclami pervenuti siano sottoposte ad un livello minimo di convergenza della vigilanza.

1.2 Obiettivo

Le Politiche per la gestione dei reclami si conformano ai principi generali definiti dalla Compagnia e nelle Politiche Gestione Reclami presso ARAG SE. Il presente documento ha il fine di favorire un sistema efficace di governance che consenta un sistema di gestione dei reclami chiaro e trasparente, un'adeguata tutela dei contraenti e dei beneficiari e quindi anche una gestione sana e prudente dell'attività con un corretto sistema di controllo interno.



Inoltre, i principi contenuti nelle Politiche Gestione Reclami sono volti a garantire una corretta gestione dei reclami, attraverso un'analisi indipendente, obiettiva e completa delle richieste del reclamante, in linea con le linee guida nazionali ed europee e con le politiche di ARAG SE per la gestione dei reclami.

Le politiche sono rese disponibili a tutto il personale interessato di ARAG Italia attraverso un canale interno (portale ARAG ITALIA: myARAG – home – argomenti – policy); i dettagli operativi sono invece descritti nella procedura aziendale inerente la gestione dei reclami.

1.3 Ambito di applicazione

Il presente documento si applica alla gestione di tutti i reclami, di pertinenza di ARAG Italia e degli intermediari iscritti nella Sezione A) del R.U.I. e relativi dipendenti e collaboratori, e altri intermediari eventualmente iscritti nella sezione F), nell'ambito dell'attività svolta dalla funzione Servizio Reclami (REC), funzione deputata alla gestione dei reclami.

Inoltre, come richiesto dal Provvedimento IVASS n. 97 del 4 agosto 2020, gli intermediari iscritti nella sezione D del RUI inviano semestralmente ad ARAG un resoconto contenente le informazioni (numero, oggetto ed esito) relativo ai reclami ricevuti di propria competenza, inclusi quelli relativi ai comportamenti dei dipendenti e collaboratori.



2 Definizioni

Per reclamo e reclamante, ai sensi del Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008 modificato dal Prov. del 24.03.2015 n. 30 e dal Prov. del 03.05.2016 n. 46, si intende quanto segue.

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.”

Reclamante:

“un soggetto che sia titolato a far valere il diritto alla trattazione del reclamo da parte dell’impresa di assicurazione, dell’intermediario assicurativo o dell’intermediario iscritto nell’elenco annesso, ad esempio il contraente, l’assicurato, il beneficiario e il danneggiato.”

Si evidenzia come, ogni qualvolta sia citato il Regolamento ISVAP n. 24 del 19.05.2008, questo sia da considerarsi inteso come la versione modificata dal Provvedimento IVASS n. 30 del 24.03.2015, dal Provvedimento IVASS n.46 del 03.05.2016, dal Provvedimento IVASS n. 61 del 04.07.2017 e dal Provvedimento IVASS n. 76 del 02.08.2018.



3 Descrizione

Nell'ambito delle Politiche Gestione Reclami si delineano e definiscono i seguenti aspetti:

- Funzione di gestione dei reclami: collocazione e profili organizzativi.
- Registrazione dei reclami.
- Reportistica.
- Follow-up interno della gestione dei reclami.
- Attività di informazione.
- Procedure per la risposta ai reclami.

3.1 Funzione di gestione reclami

L'indipendenza della funzione aziendale per la gestione dei reclami è garantita da un'appropriata collocazione organizzativa e procedure idonee tese ad evitare conflitti di interesse con le strutture o i soggetti il cui comportamento è oggetto di reclamo. In questo modo si mira a garantire l'imparzialità di giudizio nella trattazione dei reclami e possibili conflitti di interesse con le strutture o i soggetti il cui comportamento è oggetto di reclamo. In ottemperanza al Regolamento ISVAP n. 24 del 2008, ARAG Italia ha costituito la funzione Servizio Reclami all'interno della funzione Compliance, Customer Transparency & Administrative Audit, incardinata all'interno della Divisione Governance Finance & Administration (DGC). La funzione Servizio Reclami è dotata di un'adeguata indipendenza, in linea anche con quanto previsto dall'art. 183 comma 1 lettera C) del Codice Assicurazioni Private, che stabilisce quanto segue:

“organizzarsi in modo tale da identificare ed evitare conflitti di interesse ove ciò sia ragionevolmente possibile e, in situazioni di conflitto, agire in modo da consentire agli assicurati la necessaria trasparenza sui possibili effetti sfavorevoli e comunque gestire i conflitti di interesse in modo da escludere che rechino loro pregiudizio”.

Il Complaint Manager di ARAG Italia risponde direttamente al Compliance, Customer Transparency & Administrative Audit Vice President. La funzione risponde direttamente al Responsabile della Divisione Governance Finance & Administration, che è un membro permanente del Comitato Esecutivo di ARAG Italia, e risponde direttamente al CEO.

Il Comitato Esecutivo di ARAG supporta il CEO nell'attuazione delle politiche e del controllo della relativa osservanza. L'ambito di operatività del REC comprende la gestione dei reclami di pertinenza di ARAG Italia e dei soggetti coinvolti nel ciclo operativo dell'impresa e specificatamente del comportamento degli agenti iscritti nella sezione A), inclusi i loro dipendenti e collaboratori e



altri intermediari iscritti nella sezione F). Non riguarda invece la gestione dei reclami riguardanti il comportamento dei broker, intermediari bancari e quelli iscritti nell'elenco annesso.

L'analisi e la gestione del reclamo avvengono in piena autonomia da parte del Servizio Reclami, con possibilità di accesso ai vari sistemi aziendali e ciò al fine di permettere un'analisi autonoma ed indipendente della problematica. Eventuali criticità vengono tempestivamente segnalate al Responsabile della Divisione Governance Finance & Administration, che garantisce il coordinamento e il controllo di possibili rischi legali e operativi. La risposta finale da inviare al reclamante è elaborata da REC e sottoposta alla visione del Responsabile Compliance, Customer Transparency & Administrative Audit.

La lettera di risposta è firmata congiuntamente da Complaint Manager e il Responsabile Compliance, Customer Transparency & Administrative Audit o altra persona autorizzata, con esclusione in ogni caso dei soggetti operanti nell'ambito dell'ufficio/divisione la cui attività è oggetto del reclamo da gestire (si vedano Delegated Authorities Guidelines e Authority Licences per quanto riguarda la firma delle risposte ai reclami).

In merito alle comunicazioni riguardanti il nominativo del responsabile della funzione individuata per la gestione dei reclami, i relativi recapiti, nonché ogni modifica concernente gli stessi si applicano le disposizioni di cui all'art. 8 – comma 4 del Regolamento ISVAP n. 24 del 2008.

3.2 Registrazione

La funzione REC gestisce un database reclami nel quale vengono censiti tutti i reclami e le informazioni richieste quali ad esempio: data di ricezione del reclamo, nome del reclamante e del proponente con indirizzi e recapiti, esito reclamo, giorni di risposta al reclamo, etc.

ARAG Italia conserva evidenza documentale dei reclami e della relativa trattazione per un periodo minimo di cinque anni dalla data del loro ricevimento.

A decorrere dall'entrata in vigore del Prov. IVASS n.97/2020 ARAG registra anche i reclami eventualmente ricevuti dagli intermediari iscritti in sez. D del RUI.

3.3 Reportistica

In merito all'informativa per IVASS si elaborano i documenti richiesti dall'art. 9 del Regolamento ISVAP n. 24 del 2008, come modificato dal Prov. IVASS n. 61 del 2017, secondo i tempi e le modalità previste dallo stesso.

ARAG Italia ha inoltre sviluppato una reportistica specifica per l'analisi e la gestione dei reclami. Viene prodotta una reportistica su richiesta, su base mensile e su base semestrale inviata e analizzata a specifiche funzioni.



In particolare con cadenza almeno semestrale viene data una reportistica al CE in sessione Governance con una informativa sull'andamento della gestione reclami ed una valutazione in termini di risk e compliance delle anomalie rilevate.

La reportistica semestrale così come prevista dal Regolamento n. 24 ISVAP del 2008, con maggiori dettagli rispetto alla reportistica mensile, viene inviata al CEO e analizzata ed approvata, previa valutazione espressa da parte dell'Internal Auditing, al Bod. per l'invio della stessa ad IVASS secondo le scadenze regolamentari. Dal 2022 la comunicazione periodica sui reclami ricevuti dalle imprese di cui all'articolo 9 del Regolamento ISVAP n. 24/2008 verrà effettuata come richiesto da IVASS sulla base del nuovo protocollo per lo scambio di informazioni.

A tale riguardo ARAG si è adoperata al fine di attivare le nuove survey Infostat REI e REIDC e relativo allegato (Istruzioni per la trasmissione informatica su piattaforma Infostat) al fine di ottemperare all'invio tramite le modalità richieste.

Ulteriori informazioni di dettaglio sono disponibili nell'ambito della procedura di gestione dei reclami.

Lo scopo della reportistica è quello di stimolare l'attivazione di processi di autocorrezione e di reciproca informazione. La reportistica deve inoltre aver modo di tradursi in una migliore capacità di valutazione dei profili di rischio insiti nell'attività dell'impresa e in una più pronta azione correttiva nei casi in cui si manifestino lacune organizzative/procedurali.

3.4 Pubblicazione

Come previsto dal Prov. IVASS n. 97/2020 ARAG, in ragione del numero dei reclami ricevuti, pubblica annualmente, entro 60 giorni dalla chiusura dell'anno solare, sul proprio sito internet, all'interno della sezione dedicata ai reclami, un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami che riporta anche in sintesi i dati e le tipologie dei reclami pervenuti all'impresa nonché il relativo esito.

3.5 Informativa periodica ed eventuale follow-up della gestione reclami

La funzione REC si interfaccia periodicamente con:

- Compliance, Customer Transparency & Administrative Audit, Operational Risk Management, Legal & Organization e altre funzioni aziendali al fine di monitorare le segnalazioni di potenziali rischi evidenziate dai reclami;
- DPO, quando i reclami sono relativi, in tutto o in parte, a tematiche GDPR;
- Governance Committee – all'interno del Comitato Esecutivo;



- Internal Auditing – due volte l'anno;
- Specialista Controllo Sinistri e Network e Responsabili dell'Unità Sinistri;
- Ispettorato amministrativo – su richiesta;
- OdV (per informazioni in merito a specifici reclami);
- Insurance Product Development (per informazioni o monitoraggio sui prodotti in ottica IDD/POG)
- Ufficio reclami delle compagnie partner nel caso di reclami relativi al canale riassicurativo.

Nel caso in cui la risposta al reclamo comporti un intervento operativo da parte dell'Area/Divisione oggetto del reclamo, il REC segnala opportunamente le anomalie rilevate alle funzioni di controllo al fine di consentire una definizione con la Divisione interessata delle azioni di mitigazione da attuare ed un monitoraggio successivo (un follow-up interno), al fine di verificare l'implementazione delle attività in precedenza pianificate.

Qualora pervengano delle richieste indirizzate al REC che non possano essere considerate propriamente dei reclami, il REC provvede alla loro catalogazione, all'interno di un apposito database Excel. Anche queste comunicazioni vengono analizzate e riscontrate dal REC, nell'ottica di cui sopra.

3.6 Attività di informazione

ARAG Italia ha pubblicato sul proprio sito pubblico (www.arag.it) informazioni in merito alle modalità con cui presentare un reclamo, esplicitando la possibilità di inviare reclamo direttamente (riferimenti e contatti del REC), o in via alternativa agli intermediari, laddove previsto. Inoltre, viene indicata la modalità di presentazione di un reclamo direttamente all'IVASS.

Informazioni inerenti alla gestione dei reclami sono inoltre presenti nell'ambito del Set informativo (DIP aggiuntivo) (art. 10 del Regolamento n. 24/2008).

3.7 Procedura per la gestione dei reclami

ARAG Italia si è dotata inoltre di una procedura relativa alla gestione dei reclami. La procedura è pubblicata sul portale interno. Nell'ambito della gestione dei reclami il REC si adopera per svolgere le seguenti attività:

- 1) Gestire i reclami di competenza di ARAG attraverso la raccolta e l'analisi di tutte le informazioni pertinenti, prestando particolare attenzione alla tutela del cliente;
- La risposta viene redatta con un linguaggio semplice e chiaramente comprensibile;
 - La risposta al reclamo deve avvenire entro 45 giorni dal ricevimento dello stesso con eventuale sospensione del termine al massimo per ulteriori 15 giorni per integrazioni istruttorie per la



gestione di reclami afferenti il comportamento degli iscritti in sez A del R.U.I.. Si cerca comunque di riscontrare al più presto, mantenendo un tempo medio di risposta di circa 20-30 giorni;

- Nel caso in cui nella risposta si emetta una decisione definitiva che non soddisfi pienamente la richiesta del reclamante (o eventuali decisioni definitive, qualora le norme nazionali lo prescrivano), il REC fornisce un'accurata spiegazione della posizione assunta;
- In caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo il REC indica la possibilità, per il reclamante, di rivolgersi all'IVASS e ai sistemi alternativi per la risoluzione delle controversie previsti a livello normativo o convenzionale, specificandone le modalità;
- Nel caso di reclami afferenti il comportamento dell'intermediario il REC dovrà, oltre che comunicare il riscontro fornito al reclamante, anche indicare agli agenti, le misure correttive idonee a rimuovere le cause del reclamo.
- Nel caso di reclami relativi a tematiche privacy, vi è un tempestivo flusso informativo con il DPO al fine di consentirgli la gestione della richiesta.

2) Trasmettere agli intermediari iscritti nelle sezioni B, D del R.U.I. e dell'elenco annesso i reclami riguardanti il loro operato, e/o dei loro dipendenti e/o collaboratori, qualora previsto dalla normativa, per i quali ARAG non risulta tenuta alla loro gestione, dandone contestuale notizia al reclamante.

IVASS può richiedere informazioni sulla gestione di specifici reclami o inoltrare ad ARAG Italia reclami ricevuti direttamente da IVASS.



Fonti

- *Best Practices Report on Complaints-Handling by Insurance Undertakings*, EIOPA- BoS-12/070
- Decreto legislativo 7 settembre 2005, n. 209, e successive modificazioni ed integrazioni, recante il Codice delle Assicurazioni Private.
- EIOPA_BoS_12/069 Guidelines on Complaints_Handling by Insurance Undertakings of 14th June 2012
- EIOPA_BoS_13/164 Guidelines on complaints handling by Insurance Intermediaries - 27 November 2013
- Lettera al mercato IVASS del 03 Dicembre 2018.
- One_Minute Guide _ EIOPA Guidelines on Complaints_Handling by Insurance Undertakings - EIOPA_BoS_12/091 - 28 September 2012
- Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008 e successive modifiche e integrazioni