



DOCUMENTO N.
09
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 RECLAMI CON BINDER LLOYD'S (LLOYD' COMPLAINTS HANDLING ARRANGEMENTS)

Edizione	Revisione	Descrizione della Modifica	Data
0	0	Prima emissione	04/10/2016
	1	Integrazione Gestione Reclami Lloyd's	15/09/2017

Elaborato	Verificato	Approvato
Resp. Sist. Gest. Qualità 	Resp. Gestione Reclami 	Direzione 



GESTIONE DEI RECLAMI

Doc.09

Ed. 0

Rev. 1

Pag. 2 di 3

1. FONTI NORMATIVE

Il presente documento è adottato ai sensi del Provvedimento IVASS n. 46 del 3/05/2016 recante modifiche al Regolamento ISVAP n. 24 del 19/05/2008 (relativo alla gestione dei reclami) estendendone l'applicabilità agli intermediari assicurativi.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente documento è stato creato per recepire i requisiti espressi dal Provvedimento IVASS n. 46 del 3/05/2016 al fine di formalizzare una Politica di gestione dei reclami (inclusi i reclami relativi ai comportamenti dei dipendenti e dei collaboratori) ispirata all'equo trattamento dei contraenti, degli assicurati, dei beneficiari e dei danneggiati.

Tale Politica è inoltre idonea ad individuare e gestire eventuali conflitti d'interesse con i reclamanti nonché tesa a garantire la corretta e tempestiva gestione dei reclami.

3. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DEI RECLAMI

Ogni reclamo (sia relativo a comportamenti propri della Banchemo Costa Insurance Broker S.p.A. o dei suoi dipendenti/collaboratori sia relativo a comportamenti dell'impresa assicuratrice) deve pervenire mediante comunicazione scritta, e può essere inoltrato scegliendo una delle seguenti opzioni:

1. tramite servizio postale: raccomandata indirizzata a *Banchemo Costa Insurance Broker S.p.A. via Pamattone 2/19 16121 Genova* all'attenzione del Responsabile della Funzione per la Gestione dei Reclami;
2. tramite posta elettronica tradizionale ai seguenti indirizzi: mauro.poggio@bcinsurance.it, account@bcinsurance.it;
3. tramite posta elettronica certificata al seguente indirizzo: bcinsurancespa@legalmail.it.

4. MODALITÀ E TEMPSTICA DI RISPOSTA

Il Responsabile della Funzione per la Gestione dei Reclami, di cui al successivo punto 6, risponde al reclamante entro 45 giorni dalla ricezione del reclamo sempre per iscritto.

Il reclamo viene gestito all'interno della Banchemo Costa Insurance Broker S.p.A. conformemente a quanto previsto dalla procedura del Sistema di Gestione per la Qualità n. 8.5 "Controllo delle non conformità".

In caso di reclamo relativo al comportamento dell'Impresa di Assicurazione (Direzione/Agenzia), il Responsabile della Funzione per la Gestione dei Reclami lo trasmette tempestivamente all'Impresa interessata dandone contestuale notizia scritta al reclamante.

5. MANCATO O PARZIALE ACCOGLIMENTO DEL RECLAMO

In caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo il reclamante (prima di interessare l'Autorità Giudiziaria) può rivolgersi all'IVASS (Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni) ai seguenti contatti:

IVASS: Servizio Tutela del Consumatore - Via del Quirinale, 21 00187 Roma - FAX: 06 42133206, Numero verde: 800486661, Pec: ivass@pec.ivass.it

6. FUNZIONE PER LA GESTIONE DEI RECLAMI

La Banchemo Costa Insurance Broker S.p.A. ha nominato come Responsabile della Funzione per la Gestione dei Reclami il sig. Mauro Poggio.



GESTIONE DEI RECLAMI

Doc.09

Ed. 0

Rev. 1

Pag. 3 di 3

7. GESTIONE RECLAMI CON BINDER LLOYD'S (LLOYD' COMPLAINTS HANDLING ARRANGEMENTS)

This document is governed by the IVASS order no. 46 dtd. 03/05/2016, amending ISVAP Rules n. 24 dtd. 19/05/2008 (relevant to handling of complaints), extending the applicability to the insurance brokers.

This document has been created to finalize a Complaints handling policy (including complaints regarding employees' and collaborators' behaviour) inspired by a fair treatment of contracting parties, insureds, beneficiaries and damaged parties.

Such policy is suited to identifying and handling possible conflicts of interests with claimants, as well as aimed at granting the correct and prompt handling of complaints.

Any complaint should be addressed in the first instance to:

Complaints Service
Lloyd's Italian Office
Corso Garibaldi, 86
20121 Milano
Italia
Fax no.: +39 02 6378 8857
E-mail: servizioreclami@lloyds.com o servizioreclami@pec.lloyds.com

Where a complaint is addressed to the Lloyd's Italian Office in relation to a policy that has been underwritten on a freedom of services basis, the Lloyd's Italian Office will direct the complaint to the relevant Lloyd's managing agent who will be responsible for ensuring that your complaint is addressed. The opportunity to address a complaint to the Lloyd's Italian Office in relation to a policy that has been underwritten on a freedom of services basis does not in any way change the basis upon which the policy was underwritten.

The party who is responsible for dealing with your complaint will acknowledge your complaint, in writing, within five business days of the complaint being made.

It will also aim to provide you with its decision on your complaint, in writing, within forty five business days of the complaint being made.

Should you remain dissatisfied with the final response from the party who is responsible for dealing with your complaint or if you have not received a final response within forty five business days of the complaint being made, you may be eligible to refer your complaint to the Institute for Insurance Supervision (IVASS). The contact details are as follows:

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

The IVASS website provides further information about how to refer your complaint to IVASS and has a complaint template letter that may be used.