RIZZOLI BROKER
Consulenze e Servizi Assicurativi

POLITICA SULLA GESTIONE DEI RECLAMI

L'obiettivo di questo documento è quello di riconoscere l'importanza dei reclami ricevuti dai clienti e di fissare i principi base della politica di gestione degli stessi da parte della Rizzoli Broker .

Per la Rizzoli Broker S.r.l. è fondamentale fornire sempre ai propri clienti risposte veloci ed efficaci in ordine ai reclami ricevuti a seguito di potenziali disservizi e/o disfunzioni all'interno degli standard di servizio.

Per essendo espressione di insoddisfazione i reclami rivestono grande importanza in quanto rappresentano una fonte di individuazione dei rischi operativi, reputazionali e di compliance e fungono da complemento alle indagini di customer satisfaction.

Tutte le attività di consulenza e promozione dei servizi assicurativi vengono svolte nel pieno degli obblighi in materia di informativa precontrattuale imposti dalla legislazione vigente (cfr. artt. 120 e 121 C.a.p.) ed attraverso un piano formativo-professionali che coinvolge tutta la struttura organizzativa.

Per **reclamo** si intende *"una dichiarazione di insoddisfazione nei confronti di una impresa di assicurazione relativa a un contratto o ad un servizio assicurativo; non sono considerati reclami le richieste di informazioni o di chiarimenti, le richieste di risarcimento danni o di esecuzione del contratto".*

Per evitare l'insorgenza di potenziali situazioni di conflitto e/o reclami per la Rizzoli Broker S.r.l. è fondamentale:

I. Proporre e consigliare ai clienti esclusivamente contratti adeguati ai bisogni assicurativi della clientela, acquisendo ogni informazione ritenuta utile e conservando idonea evidenza dell'indagine condotta (es. questionario sull'adeguatezza del contratto offerto);
I. Fornire alla clientela una spiegazione esaustiva e facilmente comprensibile in merito alla tipologia, ed alle caratteristiche dei prodotti assicurativi offerti, con particolare riguardo alla durata, ai costi, ai limiti di copertura, carenze e franchigie ed ogni altro elemento utile a fornire un'informativa completa e corretta;
II. Verificare accuratamente il possesso delle condizioni di assicurabilità e la corrispondenza al target di clientela cui il prodotto è destinato, con particolar attenzione in merito a status lavorativo e alle condizioni di salute della clientela (ove applicabile).

Qualora tuttavia pervenisse un reclamo, sarà indispensabile adeguare la presente Guida al fine di:

- Consentire una corretta, trasparente ed efficiente gestione dei reclami ricevuti;
- Offrire la massima collaborazione nell'attuazione dei correttivi individuati;
- Assicurare il miglior interesse della clientela e l'equo trattamento degli assicurati, dei contraenti, dei beneficiari e dei danneggiati.

A titolo esemplificativo e non esaustivo si indicano di seguito alcune casistiche di reclamo che rientrano nella competenza della Rizzoli Broker:

A. Espressa contestazione del reclamante relativamente al comportamento dell'intermediario/operatore in fase di vendita (es. vendita forzata);
B. Richiesta di recesso/annullamento/cessazione della polizza in quanto il cliente asserisce di essere stato obbligato ad aderire alla polizza (es. per ottenere il finanziamento);

C. Richiesta di recesso/annullamento/cessazione della polizza, entro/fuori i termini contrattuali della polizza perché ritiene di non aver mai aderito e disconosce persino la firma in taluni casi;
D. Mancata sottoscrizione del questionario sull'adeguatezza del contratto offerto;
E. Vendita di prodotto non adeguato (es. il Reclamante contesta che l'intermediario era a conoscenza della cause di ineleggibilità);
F. Cattiva gestione delle richieste del cliente in fase post-vendita da parte dell'intermediario ivi inclusi il mancato tardivo riscontro a richiesta di informazioni su prodotti assicurativi.

Tutti i collaboratori della Rizzoli Broker che ricevono un reclamo verbale o scritto provvedono a trasmetterlo, tempestivamente e comunque entro e non oltre il termine di 2 giorni dalla data di ricezione, alla Direzione (villanova@rizzolibroker.it) al fine di consentire l'aggiornamento del registro reclami ed avviare l'istruttoria. Il Collaboratore è altresì tenuto a fornire una dettagliata informativa sulla questione trattata nel reclamo.

Rizzoli Broker S.r.l. provvede periodicamente a:

- Monitorare i reclami ricevuti;
- Eventuali i rischi operativi, reputazionali e le principali problematiche di gestione del cliente;
- Svolgere l'analisi delle cause di ogni singolo reclamo e degli impatti delle stesse sui processi aziendali e sui prodotti, avvalendosi anche del supporto di professionisti esterni esperti di Qualità e processi;
- Individuare azioni correttive o di miglioramento che mitighino il rischio che il reclamo si ripeta;
- Seguire passo passo i tempi ed i modi di implentazione delle azioni decise sino al loro completamento.

Tutte le informazioni fornite al cliente devono essere semplici, di facile comprensione e devono contenere un'accurata spiegazione della posizione della società rispetto al reclamo ricevuto.
L'obiettivo della Rizzoli Broker è quello di fornire un tempestivo e completo riscontro al cliente e comunque nel rispetto dei termini di 45 giorni fissata dalla normativa in vigore.
E' stato predisposto un apposito elenco contenente tutti i dati relativi ai reclami nel corso dell'anno.

Tutte le comunicazioni e la trasmissione di reclami, documenti ed informazioni concernenti l'oggetto della presente Politica potranno essere effettuati utilizzando i recapiti di seguito riportati:

RIZZOLI BROKER S.r.l. – Direzione Generale
Via Tosarelli n. 370
40055 – Villanova di Castenaso (BO)
Fax 051-6053623
Email: villanova@rizzolibroker.it

Il presente documento di politica sulla gestione dei reclami è pubblicata anche sul sito istituzionale della società: www.rizzolibroker.eu. Sul medesimo sito troverete pubblicati anche il Modello 7A ed il Modello 7B.