



**BERNARDELLO ELENA**  
assicurazioni

## **GESTIONE DEI RECLAMI DI AGENZIA**

La presente Gestione dei reclami è adottata da BERNARDELLO ELENA ASSICURAZIONI SNC in adempimento alle previsioni dell'art. 7-bis, comma 1, del Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008, come modificato e integrato con i provvedimenti IVASS del 3 maggio 2016 n. 46 ed è volta a stabilire i principi fondamentali per garantire la corretta e tempestiva gestione dei reclami da parte della Agenzia così come l'equo trattamento degli assicurati, dei contraenti, dei beneficiari e dei danneggiati.

Il Provvedimento IVASS 46/2016 ha introdotto alcune norme specifiche relative alla gestione dei reclami riferiti al comportamento degli Agenti, dei loro dipendenti e collaboratori che sono entrate in vigore il 28 novembre 2016.

Ricordiamo che per reclamo si intende una dichiarazione di insoddisfazione in forma scritta nei confronti di un'impresa di assicurazione o di un intermediario assicurativo 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.**

**Fermi i principi generali relativi all'attività di** trattazione dei Reclami, che si intendono qui integralmente richiamati:

1. L'agenzia mette a disposizione della clientela la propria pec : [bernardelloelenaassicurazioni@gigapec.it](mailto:bernardelloelenaassicurazioni@gigapec.it) per la recezione dei reclami
2. Al ricevimento del reclamo si analizza, in modo da identificarne la natura identificarne le cause, e mettere in atto le azioni opportune volte alla risoluzione delle stesse
3. l'Agente trasmette tempestivamente alla Compagnia i reclami ricevuti relativi al comportamento proprio o di un proprio dipendente o collaboratore unitamente a tutta la documentazione pertinente e ad ogni informazione utile alla gestione del Reclamo esprimendo la propria posizione rispetto alla questione eccitata dal Reclamante entro e non oltre 3 giorni dal ricevimento

4. L'Agente trasmette al Reclamante contestuale informativa scritta circa l'avvenuta trasmissione del Reclamo alla Compagnia.

**L'agenzia si impegna a effettuare l'analisi dei reclami relativi al comportamento proprio e dei propri dipendenti e collaboratori evidenziando le cause di fondo comuni alle tipologie di reclamo e a valutare, all'esito dell'analisi se tali cause possano interessare anche procedure o prodotti diversi da quelli trattati nel reclamo, intervenendo con l'adozione di appropriate misure correttive;**

**L'agenzia si impegna a riportare, alla fine di ciascun anno solare, i dati relativi ai reclami relativi al comportamento proprio e dei propri dipendenti e collaboratori in un prospetto statistico e a tal fine, le Compagnie dovranno fornire agli Agenti entro il mese di gennaio i dati necessari alla compilazione del prospetto annuale.**