

---

# Politica aziendale sulla gestione dei reclami ai sensi dell'art.10-bis del Regolamento ISVAP 24/2008 e s.m.i.

---

*PRIMA APPROVAZIONE CdA: 28 OTTOBRE 2016*

*SECONDA REVISIONE: 30 OTTOBRE 2018*

*TERZA REVISIONE: SETTEMBRE 2019*

*QUARTA REVISIONE: 14 DICEMBRE 2021*

*QUINTA REVISIONE: SETTEMBRE 2024*

*ULTIMA APPROVAZIONE DA PARTE DEL CdA: DICEMBRE 2025*

**DOCUMENTO CONFIDENZIALE PER APPROVAZIONE DA PARTE DEL CDA**

# INDICE

1. PREMESSA e FONTI NORMATIVE.....	3
2. AMBITO DI APPLICAZIONE.....	3
3. GLOSSARIO .....	3
4. FUNZIONE AZIENDALE PREPOSTA ALLA GESTIONE DEI RECLAMI.....	4
5. INFORMATIVA ALLA CLIENTELA .....	5
6. MODALITA' DI TRASMISSIONE.....	5
6.1 MODALITA' DI TRASMISSIONE DI UN RECLAMO DA PARTE DELLA CLIENTELA .....	5
6.2 DEFINIZIONE DELLE TEMPISTICHE DI RISCONTRO .....	6
7. PROCEDURA PER LA GESTIONE OPERATIVA DEI RECLAMI .....	6
7.1 GESTIONE DEL RECLAMO – FASE PRELIMINARE .....	6
7.2 ISTRUTTORIA.....	7
7.3. RISOLUZIONE DEL RECLAMO E RISPOSTA AL RECLAMANTE .....	7
7.4 REGISTRAZIONE DEL RECLAMO.....	8
8. ANALISI PERIODICA DEI RECLAMI .....	9
9. REVISIONE e APPROVAZIONE DELLA POLITICA .....	9

## ALLEGATI

*Allegato 1 - "Registro reclami e azioni correttive"*

*Allegato 2 - "Prospetto statistico anno XXXX"*

*Allegato 3 - "Grafici reclami\_ anno XXXX"*

## 1. PREMESSA e FONTI NORMATIVE

La presente Politica recepisce le indicazioni normative dell'Istituto di Vigilanza e descrive le procedure e le modalità operative adottate da Sheltia Srl per un'efficace gestione dei reclami ricevuti, al fine di garantire tempestività di risoluzione delle problematiche emerse con la clientela e poter definire eventuali azioni correttive al fine di migliorare costantemente il servizio offerto.

In ottemperanza alle previsioni contenute nel d. lgs. 7 settembre 2005, n. 209 (cd. Codice delle Assicurazioni Private) e s.m.i e nel Regolamento ISVAP N. 24 del 19 Maggio 2008 concernente la procedura di presentazione dei reclami all'ISVAP e la procedura di gestione dei reclami da parte delle Imprese di assicurazione (d'ora in avanti "Il Regolamento") e s.m.i.<sup>1</sup>, con particolare riferimento al dettato normativo riportato nell'art. 10-bis del medesimo, Sheltia Srl adotta la seguente Politica di gestione dei reclami ispirata:

- all'equo trattamento dei contraenti, degli assicurati, dei beneficiari e dei danneggiati
- all'individuazione e gestione degli eventuali conflitti di interesse con il reclamante
- alla rapida risoluzione delle contestazioni.

## 2. AMBITO DI APPLICAZIONE

La presente Politica si intende applicabile a Sheltia Srl per tutti i reclami di propria pertinenza, compresi quelli relativi ai comportamenti dei propri dipendenti e della propria rete di collaboratori presente nel territorio della Repubblica italiana.

Ai fini della presente procedura sono escluse le contestazioni relative al trattamento dei dati personali di cui al Regolamento UE 2016/679.

## 3. GLOSSARIO<sup>2</sup>

**"Associazioni dei consumatori e degli utenti"**: le associazioni iscritte nell'elenco di cui all'articolo 137 del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante il Codice del consumo;

**"Attività di intermediazione assicurativa"**: l'attività che consiste nel presentare o proporre contratti assicurativi o nel prestare assistenza e consulenza finalizzate a tale attività e, se previsto dall'incarico di intermediazione, nella conclusione dei contratti ovvero nella collaborazione alla gestione o all'esecuzione, segnatamente in caso di sinistri, dei contratti stipulati;

---

<sup>1</sup> Il Regolamento ha subito successive modifiche tramite l'emanazione dei seguenti provvedimenti: Provvedimento IVASS N. 46 del 3 Maggio 2016, Provvedimento IVASS N. 76 del 2 Agosto 2018 e Provvedimento N. 97 del 4 Agosto 2020

<sup>2</sup> Definizioni riportate nell'articolo 2 del Regolamento ISVAP N.24 del 19 Maggio 2008

***"Dipendenti e collaboratori"***: i soggetti che, dietro compenso, su incarico degli intermediari iscritti nelle sezioni A, B, D e F del registro, svolgono l'attività di intermediazione assicurativa e riassicurativa all'interno o, se iscritti nella sezione E del registro, fuori dai locali dell'intermediario per il quale operano, inclusi gli intermediari assicurativi a titolo accessorio;

***"Imprese di assicurazione"***: le Imprese di assicurazione autorizzate in Italia e le Imprese di assicurazione comunitarie che svolgono la loro attività in Italia in regime di libertà di prestazione di servizi o in regime di stabilimento;

***"Intermediari assicurativi" o "intermediari"***: le persone fisiche o le società iscritte nel registro degli intermediari assicurativi, anche a titolo accessorio, e riassicurativi, di cui all'articolo 109 del decreto legislativo 7 settembre 2005, n. 209;

***"IVASS o Autorità"***: l'Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni;

***"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.

#### **4. FUNZIONE AZIENDALE PREPOSTA ALLA GESTIONE DEI RECLAMI**

Sheltia Srl ha istituito una Funzione Aziendale preposta alla Gestione dei Reclami (di seguito "Ufficio Reclami"), avente lo scopo di garantire che ogni reclamo ricevuto venga trattato nel rispetto dei principi di trasparenza, tempestività, accuratezza e imparzialità.

L'Ufficio Reclami rappresenta un presidio organizzativo chiaro, adeguato ed imparziale per la presa in carico, la valutazione e la gestione stessa dei reclami che riguardano, per lo più, i servizi di intermediazione assicurativa forniti ai Clienti.

L'Ufficio Reclami è caratterizzato da:

1. **Indipendenza e autonomia operativa**
2. **Professionalità e competenza**
3. **Tracciabilità e controllo**
4. **Imparzialità**, che rappresenta un valore cardine.

Garantisce inoltre che siano messe a disposizione dei Clienti informazioni chiare e facilmente accessibili riguardo:

- le modalità per presentare un reclamo (canali disponibili, recapiti, procedure)
- i tempi massimi previsti per la risposta
- gli strumenti di tutela alternativa.

Tali informazioni sono pubblicate sul sito ufficiale e rese disponibili presso gli uffici, oltre che all'interno della documentazione precontrattuale sottoscritta dalla clientela.

L'Ufficio Reclami risponde all'indirizzo e-mail [reclami@sheltia.com](mailto:reclami@sheltia.com) ed è affidato alla gestione della Dottoressa Eva Eugenia Serena Germi, a seguito di designazione ricevuta dal CdA.

## 5. INFORMATIVA ALLA CLIENTELA

Le informazioni utili per la presentazione dei reclami, le tempistiche di risposta, la funzione aziendale incaricata ad esaminare il reclamo ed i relativi recapiti sono riportati:

- ✓ Nella sezione VII "Informazioni sugli strumenti a tutela del contraente" presente all'interno degli Allegati 3-4 MUP per i prodotti assicurativi e di investimento assicurativi, disponibili per tutti i Contraenti sottoscrittori di polizze assicurative per il tramite di Sheltia Srl
- ✓ Sul sito internet [www.sheltia.com](http://www.sheltia.com)

Nello specifico tali informazioni contengono:

- le indicazioni concernenti la gestione dei reclami inclusa la modalità di presentazione dei reclami e le tempistiche di riscontro (entro 45 giorni);
- l'indicazione della funzione per la gestione dei reclami, incaricata all'esame ed i relativi recapiti;
- le indicazioni sulle modalità di presentazione all'IVASS e le possibilità per il reclamante, in caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo, di rivolgersi all'Autorità ed ai sistemi alternativi di risoluzione delle controversie previsti a livello normativo, specificando le modalità.

## 6. MODALITA' DI TRASMISSIONE

### 6.1 MODALITA' DI TRASMISSIONE DI UN RECLAMO DA PARTE DELLA CLIENTELA

Le disposizioni regolamentari individuano come reclamo *"una dichiarazione di insoddisfazione in forma scritta relativa a un contratto o ad 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.

I reclami, per poter essere trattati secondo le modalità ed i tempi indicati, devono essere formulati esclusivamente per iscritto. Devono inoltre essere inviati secondo le seguenti modalità:

- tramite email all' indirizzo [reclami@sheltia.com](mailto:reclami@sheltia.com)
- tramite posta ordinaria o raccomandata all' Ufficio Reclami di Sheltia Srl, sito in Via Domenico Alberto Azuni, 15/A - 00196 Roma
- tramite posta certificata all'indirizzo [sheltia-srl@pec.it](mailto:sheltia-srl@pec.it).

Nel caso di consegna diretta presso la sede sopra indicata, la persona incaricata alla ricezione apporrà sul reclamo la data di ricezione facendola controfirmare al mittente.

I reclami irrituali, cioè presentati con modalità difformi da quelle sopra illustrate, potranno essere accettati e ritenuti validi solo se provvisti dei seguenti dati:

- Estremi del ricorrente
- Data e luogo di presentazione del reclamo
- Oggetto del reclamo
- Motivi del reclamo

## 6.2 DEFINIZIONE DELLE TEMPISTICHE DI RISCONTRO

Ai fini della determinazione della data di ricezione, e della definizione delle tempistiche di riscontro, devono essere considerati i seguenti criteri:

**Email: [reclami@sheltia.com](mailto:reclami@sheltia.com)** – Data di ricezione nella casella di posta elettronica

**Raccomandata AR** – Data di effettiva ricezione della missiva, coincidente con la sottoscrizione dell'avviso di ricevimento, così come da timbro datario posta in entrata

**Posta Ordinaria** – Data di effettiva ricezione della missiva, così come da timbro datario posta in entrata

**Posta Certificata** – Data di ricezione della notifica di avvenuta consegna della pec

**Email pervenuta al collaboratore** – Data di ricezione della lamentela all'indirizzo email del collaboratore.

## 7. PROCEDURA PER LA GESTIONE OPERATIVA DEI RECLAMI

### 7.1 GESTIONE DEL RECLAMO – FASE PRELIMINARE

Il soggetto designato per la gestione dei reclami deve esaminare il reclamo e verificare:

- **se la contestazione è di pertinenza della Società** o se è di esclusiva competenza dell'Impresa di assicurazione che ha emesso il contratto; in tal caso il soggetto designato trasmette con immediatezza il reclamo alla stessa dandone contestuale comunicazione al Cliente (art. 10 quater del Regolamento);
- **se la contestazione riguarda il comportamento di altro Intermediario** con il quale intercorre un rapporto di collaborazione; in tale caso il designato alla gestione dei reclami trasmette la contestazione entro 15 giorni dalla ricezione all'Intermediario con cui si è svolta la collaborazione fornendo tutte le informazioni e la documentazione pertinente (art. 10 quaterdecies del Regolamento);
- **a quale collaboratore/dipendente sia ascrivibile il comportamento lamentato;**
- **l'esistenza di eventuali conflitti di interesse.**

## 7.2 ISTRUTTORIA

L'Ufficio Reclami deve compiere, nella trattazione di qualsiasi contestazione, una prima valutazione sulla base della documentazione ricevuta e, al fine di verificare l'accaduto e per un esame più approfondito della doglianza, può:

- contattare telefonicamente il mittente/reclamante per verificare le motivazioni del reclamo;
- richiedere formalmente al mittente/reclamante l'eventuale integrazione della documentazione (qualora tale documentazione fosse incompleta);
- informare il dipendente/collaboratore interessato dal reclamo invitandolo a fornire entro 15 giorni una relazione sui fatti contestati dal reclamante, nonché la documentazione pertinente e ogni altra informazione utile per la gestione del reclamo ed infine esprimere la propria posizione rispetto alla questione oggetto del reclamo stessa;
- interagire con tutte le risorse che hanno gestito la pratica per acquisire qualsiasi informazione utile all'istruttoria (ad esempio: note di lavorazione, mail ecc.).

Al fine di fornire un adeguato e completo riscontro al reclamante, l'Ufficio Reclami analizza la documentazione ricevuta e le informazioni raccolte, le modalità con le quali si è manifestata la controversia e le cause che l'hanno generata, infine valuta le questioni di merito (legali, amministrative, comportamentali ecc.) per predisporre le iniziative necessarie.

## 7.3. RISOLUZIONE DEL RECLAMO E RISPOSTA AL RECLAMANTE

Terminata l'istruttoria, l'Ufficio Reclami predispone la risposta da inviare al reclamante.

La risposta, formulata con un linguaggio semplice e facilmente comprensibile, deve indicare:

- se il reclamo è ritenuto fondato, le iniziative che Sheltia Srl si impegna ad assumere ed i tempi entro i quali le stesse verranno realizzate
- se il reclamo è ritenuto infondato o parzialmente infondato, un'illustrazione chiara ed esaustiva delle motivazioni del rigetto parziale o totale, nonché le necessarie indicazioni circa la possibilità per il reclamante di rivolgersi all'Autorità di Vigilanza o altre forme di risoluzione stragiudiziale delle controversie, specificandone le modalità.

La risposta conclusiva deve essere inviata al reclamante **entro 45 giorni** di calendario dal ricevimento del reclamo. A seguito del riscontro si procede con l'aggiornamento del Registro Reclami.

In caso di collaborazione con altro Intermediario, l'esito del reclamo viene comunicato al reclamante dall'Intermediario competente, avendo cura di trasmettere opportuno riscontro anche a Sheltia Srl.

Per la gestione del reclamo la Società adotterà tutte le misure necessarie a correggere la situazione oggetto del reclamo, se fondato, mediante misure suggerite dal designato per la gestione dei reclami e condivise dal presidente del consiglio di amministrazione.

#### **7.4 REGISTRAZIONE DEL RECLAMO**

Accertata la pertinenza del reclamo del cliente, dell'assicurato e/o dell'avente diritto, e la competenza in capo a Sheltia Srl della gestione dello stesso, la contestazione viene annotata nell'apposito Registro strutturato in linea con l'Allegato 1 del Regolamento ISVAP N.24 del 19 Maggio 2008, tenuto in formato elettronico. Si prega di prendere visione ***dell'Allegato 1 "Registro reclamo e azioni correttive"***.

Il Registro Reclami è uno strumento elettronico idoneo a raccogliere i dati essenziali del reclamo e ad espletare gli obblighi di informativa interna ed esterna nei confronti dell'IVASS.

Nel caso in cui la gestione del reclamo sia di competenza di altro Intermediario, in virtù di una collaborazione orizzontale, la compilazione del Registro sarà limitata alle sole parti di competenza di Sheltia.

Oltre alla compilazione del Registro, il designato alla gestione dei reclami, basandosi sulle informazioni raccolte nel Registro, deve compilare anche ***l'Allegato 2 "Prospetto statistico anno XXXX"*** secondo la struttura di cui all'Allegato 4 del Regolamento ISVAP N. 24 del 19 Maggio 2008, che prevede la compilazione di 3 tabelle:

1. Tabella generale sulla gestione dei reclami ricevuti durante il corso dell'anno precedente:  
numero dei reclami, valore economico, output correlati;

2. Tabella reclami r.c. auto (da NON compilare nel nostro caso in quanto la Società non colloca polizze r.c. auto);
3. Tabella caratteristiche dei soggetti reclamanti e le aree geografiche di provenienza.

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 orizzontale.

## **8. ANALISI PERIODICA DEI RECLAMI**

In un'ottica di revisione delle procedure e dell'adozione delle adeguate misure correttive di intervento il Responsabile, con cadenza almeno annuale, esegue un'analisi dei riscontri derivanti dal registro statistico e riferisce, se necessario, al Consiglio di Amministrazione.

A tal proposito, l'Ufficio Reclami compila annualmente l'*Allegato 3 "Grafici reclami\_anno XXXX"* al fine di confrontare i dati rilevati nel corso degli anni.

Il report riprende i dati di tutti i reclami ricevuti nel corso dell'anno che vengono inseriti in diverse tabelle suddivise per argomento. Questa attività aiuta a creare uno storico societario e ad analizzare i tipi di reclami ricevuti al fine di mettere in atto eventuali misure preventive e correttive.

## **9. REVISIONE e APPROVAZIONE DELLA POLITICA**

Il presente documento è approvato dal CdA e viene diffuso a tutti i livelli dell'organizzazione aziendale.

Il riesame e l'eventuale aggiornamento della Politica sono previsti con cadenza almeno annuale, e ogni qualvolta si sia in presenza delle seguenti fattispecie:

- Emanazione di novità normative che richiedano la modifica della procedura attuale
- Variazioni sostanziali della struttura organizzativa che impattino sui contenuti del presente documento.

La presente Politica entra in vigore a partire dalla data di approvazione.