

PROCEDURA

**Trattazione dei reclami della clientela
relativi all'attività di intermediazione
assicurativa**

Area: Area Amministrazione Finanza e Controllo
Data di adozione: 10-11- 2022

Pagina 1 di 11

PROCEDURA

**TRATTAZIONE RECLAMI
RELATIVI
ALL'INTERMEDIAZIONE
ASSICURATIVA**

APPROVAZIONE CDA: 10.11.2022

Area: Area Amministrazione Finanza e Controllo
Data di adozione: 10-11- 2022

Pagina 2 di 11

Sommario

PREMESSA ALLA PROCEDURA	3
RIFERIMENTI NORMATIVI.....	3
DEFINIZIONI.....	4
FUNZIONE PER LA GESTIONE DEI RECLAMI	5
CRITERI DI INDIVIDUAZIONE DEL RECLAMO	5
MODALITA' DI TRASMISSIONE DEI RECLAMI	5
TRATTAMENTO DEL RECLAMO.....	5
MODALITA' DI TENUTA DEL REGISTRO RECLAMI E CONSERVAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE	6
TEMPI DI EVASIONE DEL RECLAMO	7
ANALISI DEI RECLAMI	7
INFORMATIVA ALL'IVASS.....	7
INFORMAZIONI SULLA PROCEDURA RECLAMI.....	8
INFORMATIVA DELLA FUNZIONE DI COMPLIANCE – RELAZIONE SUI RECLAMI.....	8
REVISIONE AGGIORNAMENTO E COMUNICAZIONE DELLA PROCEDURA.....	8

Area: Area Amministrazione Finanza e Controllo
Data di adozione: 10-11- 2022

Pagina 3 di 69

PREMESSA ALLA PROCEDURA

Ai sensi dell'art. 10 *bis* del Regolamento, Copernico ha adottato una procedura di gestione dei reclami, inclusi quelli relativi ai comportamenti dei dipendenti e dei collaboratori, ispirata all'equo trattamento dei contraenti, degli assicurati, dei beneficiari e dei danneggiati, idonea ad individuare e a gestire eventuali conflitti di interesse con il reclamante, nonché tesa a garantire la corretta e tempestiva gestione dei reclami.

La procedura di gestione dei reclami è formalizzata in un documento reso disponibile ai dipendenti e ai collaboratori mediante adeguati canali di comunicazione ed è soggetta a revisione almeno annuale.

Il Consiglio di Amministrazione di Copernico SIM approva la procedura di gestione dei reclami ed è responsabile della sua attuazione.

Copernico SIM gestisce i reclami di propria competenza, inclusi quelli relativi ai comportamenti dei dipendenti e collaboratori (Consulenti Finanziari), secondo quanto stabilito dalla presente procedura.

Per l'adempimento degli obblighi in materia gestione dei reclami si avvale dell'Ufficio Affari Societari e della Funzione di Compliance a supporto.

La SIM assicura:

- A. che sia data separata evidenza, anche in fase di registrazione, della trattazione dei reclami relativi all'attività di intermediazione assicurativa;
- B. che siano fornite all'IVASS, su richiesta, tutte le informazioni relative alla gestione dei reclami relativi all'attività di intermediazione assicurativa, inclusa l'informativa di cui all'articolo 10 *duodecies*, comma 1 del Regolamento

La SIM ha adottato analoga procedura per la gestione dei reclami non riferibili all'attività di intermediazione assicurativa.

RIFERIMENTI NORMATIVI

- Articolo 7 del Codice delle Assicurazioni (CAP)
- Regolamento IVASS n. 24 del 19 maggio 2008, modificato e integrato dal Provvedimento IVASS del 04 agosto 2020 n. 97 (il "Regolamento")

Area: Area Amministrazione Finanza e Controllo
Data di adozione: 10-11- 2022

Pagina 4 di 11

DEFINIZIONI

Si riportano le definizioni previste dal Regolamento:

“**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 intermediativo, nella conclusione dei contratti ovvero nella collaborazione alla gestione o all’esecuzione, segnatamente in caso di sinistri dei contratti stipulati;

“

“**Dipendenti e collaboratori**”: i soggetti che, dietro compenso, su incarico degli intermediari iscritti nelle sezioni A, B e D del registro, svolgono l’attività di intermediazione assicurativa e riassicurativa all’interno o, se iscritti nella sezione E del registro, anche fuori dai locali dell’intermediario per il quale operano; sono considerati collaboratori i consulenti finanziari abilitati all’offerta fuori sede:

“

“**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.

“**Prodotti di investimento assicurativo**”: i prodotti di cui all’articolo 1, comma 1, lettera *ss-bis*), del decreto legislativo 7 settembre 2005, n. 209.

Area: Area Amministrazione Finanza e Controllo

Data di adozione: 10-11- 2022

Pagina 5 di 11

FUNZIONE PER LA GESTIONE DEI RECLAMI

La gestione dei reclami, inclusi i reclami relativi ai comportamenti dei dipendenti e dei collaboratori e i riscontri ai reclamanti è attribuita all'Ufficio Affari Societari: l'Ufficio è responsabile della gestione dei reclami, ai fini del monitoraggio e dell'acquisizione di tutta la documentazione necessaria all'istruttoria del reclamo presso le competenti funzioni, della gestione delle richieste provenienti dall'ACF, della trasmissione al cliente della risposta entro i termini previsti dalla normativa interna.

Nel caso sia rilevata una comunicazione che, in virtù dei contenuti possa essere considerata "reclamo", l'Ufficio Affari Societari provvederà a trasmettere immediatamente alla Direzione e alla Funzione di Compliance. In caso di incertezza in merito al contenuto della comunicazione del cliente, l'Ufficio Affari Societari provvede a trasmetterla alla Funzione di Compliance per le necessarie valutazioni. Sarà compito, infatti, della Funzione di Compliance, valutare se tale comunicazione possa essere considerata "reclamo". La collocazione organizzativa della Funzione di Compliance, quale funzione di controllo interno di secondo livello, in possesso di requisiti di professionalità e di indipendenza, assicura una imparzialità di giudizio nella valutazione dei reclami ed è volta ad evitare conflitti di interesse con le strutture e i soggetti il cui comportamento è oggetto di reclamo.

CRITERI DI INDIVIDUAZIONE DEL RECLAMO

Deve essere classificato come reclamo ogni 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.

Nel caso vi sia incertezza nella classificazione come reclamo della comunicazione è compito del Responsabile della Compliance, assumere ogni decisione in merito.

Tutte le comunicazioni che possano essere considerate quale reclamo devono essere portate all'attenzione dell'Amministratore Delegato.

MODALITA' DI TRASMISSIONE DEI RECLAMI

I reclami possono pervenire alla Società, direttamente o tramite i Consulenti Finanziari o altri collaboratori, mediante posta ordinaria, posta elettronica (semplice o certificata), o consegnati direttamente a mano dal reclamante.

I dipendenti e i Consulenti Finanziari che in ragione dell'attività svolta dovessero ricevere un reclamo sono tenuti a trasmetterlo tempestivamente alla Funzione Affari Societari, funzione referente interna della trattazione dei reclami della SIM, mediante consegna a mano o raccomandata, dandone contestuale notizia al reclamante¹; il reclamo dovrà essere anticipato a mezzo posta elettronica o all'indirizzo affarisocietari@copernicosim.com Copia del reclamo deve essere immediatamente trasmesso a mezzo mail al responsabile della Funzione di

¹ L'informativa al reclamante può essere fornita direttamente dalla SIM

Area: Area Amministrazione Finanza e Controllo
Data di adozione: 10-11- 2022

Pagina 6 di 11

Compliance.

L'Ufficio clienti apre quotidianamente la corrispondenza pervenuta alla SIM al fine di smistarla agli uffici destinatari.

Nel caso sia rilevata una comunicazione che in virtù dei contenuti possa essere considerata "reclamo", l'Ufficio clienti provvederà a trasmetterla immediatamente alla Funzione Affari Societari, funzione referente interna della trattazione dei reclami della SIM, la quale a sua volta informerà la Funzione di Compliance.

TRATTAMENTO DEL RECLAMO

Accertata la natura di reclamo della comunicazione del cliente, la Funzione Affari Societari procede come segue:

- acquisisce dagli uffici preposti allo svolgimento dei servizi oggetto di contestazione la documentazione relativa al cliente e i chiarimenti che si rendessero necessari;
- nel caso di contestazioni concernenti il comportamento di un Consulente Finanziario o di un dipendente della SIM richiede a quest'ultimo, anche avvalendosi delle funzioni interne della SIM, di fornire tempestivamente chiarimenti scritti in merito ai rilievi rappresentati dal cliente; copia del reclamo e dei chiarimenti forniti dal Consulente Finanziario/dipendente dovranno essere trasmessi alla Funzione di Revisione Interna.

La Funzione di Compliance procede a sua volta a:

- annotare in un registro reclami - distinto rispetto a quello tenuto ai sensi dell'art. 26 del Regolamento UE 565/2017 relativo ai reclami non riferibili all'attività di intermediazione assicurativa - gli elementi essenziali del reclamo in base alle modalità indicate nel paragrafo successivo; nel caso in cui il reclamo non rientri nella competenza della SIM vanno registrati i dati relativi all'eventuale trasmissione all'impresa assicurativa o ad altri intermediari finanziari

La lettera di replica al reclamo è predisposta dagli uffici preposti allo svolgimento dei servizi oggetto di contestazione, sottoponendola poi ad una valutazione della Direzione, ovvero, nei casi di maggior complessità, dall'Ufficio legale esterno della SIM. Nel caso in cui il reclamo sia indirizzato alla SIM, ma le contestazioni si riferiscano alla impresa di assicurazione, il reclamo dovrà essere trasmesso senza ritardo a tale soggetto affinché provveda a dare risposta al cliente. Copernico provvederà inoltre a predisporre ed inviare al cliente una lettera nella quale farà presente che le contestazioni non riguardano la SIM, informando l'investitore che il reclamo verrà trasmesso al soggetto cui si riferiscono le contestazioni affinché provveda a fornire risposta in merito.

I reclami concernenti i comportamenti presentati nei confronti dei dipendenti e Consulenti Finanziari sono gestiti alla stessa stregua dei reclami nei confronti della SIM.

MODALITA' DI TENUTA DEL REGISTRO RECLAMI E CONSERVAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE

La Funzione di Compliance tiene e aggiorna un registro in formato elettronico ove sono riportati i reclami pervenuti alla SIM relativi all'attività di intermediazione assicurativa.

Area: Area Amministrazione Finanza e Controllo
Data di adozione: 10-11- 2022

Pagina 7 di 11

Nel registro reclami vengono annotati i seguenti elementi:

- Le generalità dell'investitore che ha presentato il reclamo;
- Le generalità del consulente finanziario cui si riferisce l'attività oggetto di contestazione;
- La data di presentazione e di ricevimento del reclamo;
- Le cause del reclamo;
- Il pregiudizio economico lamentato dall'investitore o stimato in relazione a quanto esposto nel reclamo;
- La data dell'eventuale corrispondenza intercorsa prima dell'esito reclamo;
- Le valutazioni sintetiche del reclamo;
- La data di comunicazione dell'esito del reclamo;
- Le misure poste in essere per risolvere il reclamo.

Sono inoltre annotati i seguenti elementi di classificazione del reclamo:

- Tipologia del prodotto
- Area aziendale
- Tipologia di proponente
- Tipologia di reclamante
- Area geografica di provenienza.

I reclami inviati dagli investitori, le lettere di replica inviate dalla SIM e la documentazione acquisita ai fini del trattamento del reclamo devono essere archiviati e conservati dall'Ufficio Affari Societari in appositi raccoglitori in ordine progressivo. La suddetta documentazione deve essere conservata per almeno un quinquennio.

TEMPI E MODALITA' DI EVASIONE DEL RECLAMO

I reclami devono essere evasi nel più breve tempo possibile, tenuto conto dei tempi necessari per acquisire gli elementi necessari per fornire una risposta al cliente.

In ogni caso, la SIM deve fornire risposta al reclamante entro 45 giorni dalla data di ricevimento del reclamo utilizzando un linguaggio semplice e facilmente comprensibile. Nel caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo, la SIM fornisce al reclamante una chiara spiegazione della propria posizione e lo informa in merito alla possibilità, prima di interessare l'Autorità giudiziaria, di rivolgersi all'IVASS o ai sistemi alternativi per la risoluzione delle controversie previsti a livello normativo o convenzionale, specificandone le modalità.

Nel caso in cui il trattamento del reclamo risulti particolarmente complesso, la SIM invia al cliente una lettera interlocutoria ove comunica la presa in carico del reclamo.

Le lettere di reclamo inviate alla SIM da un legale nell'interesse del cliente devono riportare la procura rilasciata dal cliente; in mancanza, prima di comunicare l'esito del reclamo dovrà essere richiesto al mittente di integrare la comunicazione di reclamo con la procura rilasciata dall'investitore.

Il reclamo si intende composto passati 180 giorni dall'ultima lettera inviata da Copernico ai clienti e per la quale non vi è stata risposta da parte degli stessi.

ANALISI DEI RECLAMI

Area: Area Amministrazione Finanza e Controllo
Data di adozione: 10-11- 2022

Pagina 8 di 11

Ai sensi dell'articolo 10 *undecies* del Regolamento la SIM, avvalendosi della Funzione di Compliance, analizza i dati dei singoli reclami trattati, inclusi i reclami relativi ai comportamenti dei dipendenti e dei collaboratori, evidenziando le cause di fondo comuni alle tipologie di reclamo. All'esito dell'analisi valuta se tali cause possano interessare anche procedure o prodotti diversi da quelli trattati nel reclamo e intervengono con l'adozione di appropriate misure correttive.

INFORMATIVA ALL'IVASS

A richiesta dell'IVASS la SIM fornisce alla medesima Autorità di vigilanza:

- le informazioni relative al numero dei reclami ricevuti, ai tempi di risposta, all'oggetto e all'esito del reclamo;
- le risultanze dell'analisi effettuata ai sensi dell'articolo 10 *undecies* del Regolamento;
- l'ultimo prospetto statistico disponibile redatto ai sensi degli articoli 10 ter, comma 5, lettera c), 10 quater, comma 4, e 10 *sexies*, comma 1 del Regolamento.

INFORMAZIONI SULLA PROCEDURA RECLAMI

La SIM riporta in conformità all'Allegato 3 del Regolamento IVASS n. 40 del 2 agosto 2018 nei propri locali, anche avvalendosi di apparecchiature tecnologiche, oppure pubblicando su un sito internet, ove utilizzato per la promozione e collocamento di prodotti assicurativi, dando avviso della pubblicazione nei propri locali:

- a) le informazioni concernenti la gestione dei reclami inclusa la modalità di presentazione dei reclami, le modalità di comunicazione e la tempistica di risposta;
- b) l'indicazione della funzione per la gestione dei reclami, incaricata dell'esame dei reclami e i relativi recapiti;
- c) le indicazioni sulle modalità di presentazione dei reclami all'IVASS o alla Consob secondo quanto indicato nei Documenti informativi precontrattuali (DIP) aggiuntivi consegnati prima della sottoscrizione del contratto e la possibilità per il reclamante, in caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo, di rivolgersi all'Autorità e ai sistemi alternativi di risoluzione delle controversie previsti a livello normativo o convenzionale, specificandone le modalità.

Su richiesta del reclamante, che non ne sia già in possesso in virtù di un rapporto contrattuale esistente, la SIM fornisce per iscritto le informazioni di cui al comma 1, lettere a), b) e c).

INFORMATIVA DELLA FUNZIONE COMPLIANCE – RELAZIONI SUI RECLAMI

Nella relazione annuale presentata agli organi aziendali entro la data di approvazione del bilancio d'esercizio da parte del Consiglio di Amministrazione relative all'attività svolta, il Responsabile della Funzione di Compliance riporta la situazione complessiva dei reclami e le ragioni che li hanno determinati, inserendo anche i reclami relativi all'attività di intermediazione assicurativa.

OBBLIGHI INFORMATIVI VERSO LE IMPRESE DI ASSICURAZIONI

Area: Area Amministrazione Finanza e Controllo
Data di adozione: 10-11- 2022

Pagina 9 di 11

PREPONENTI

La SIM trasmette alle imprese di assicurazioni preponenti, nei tempi e con le modalità concordate con la medesima:

- a) le informazioni relative al numero dei reclami ricevuti, all'oggetto e all'esito del reclamo,
- b) i reclami eventualmente ricevuti relativi al comportamento dell'impresa di assicurazione preponente, dandone contestuale notizia al reclamante.

REVISIONE, AGGIORNAMENTO E COMUNICAZIONE DELLA PROCEDURA

La presente procedura è soggetta a revisione annuale ed è trasmessa ai dipendenti e ai Consulenti Finanziari mediante posta elettronica pubblicata sul sito delle procedure predisposto.

Area: Area Amministrazione Finanza e Controllo
Data di adozione: 10-11- 2022

Pagina 10 di 11

reclami trattabili:	reclami che, pur avendo contenuto generico, presentano gli elementi essenziali per essere gestiti dall'impresa.
reclami non trattabili:	reclami carenti degli elementi essenziali per poter essere gestiti dall'impresa e dunque archiviabili come senza seguito.
Classificazione dei reclami per Aree aziendali:	commerciale: reclami aventi prevalentemente ad oggetto la condotta o il comportamento dell'intermediario o dell'impresa nella fase assuntiva/distributiva del prodotto.
	liquidativa: reclami aventi ad oggetto la condotta di liquidatori, periti, call center, ritardi e disfunzioni liquidative nei rami danni o vita e quant'altro attenga alla gestione dei sinistri o alla liquidazione delle prestazioni assicurative.
	industriale: reclami concernenti la costruzione tecnica dei prodotti assicurativi, le tariffe, i caricamenti, ecc.
	amministrativa: reclami concernenti la gestione organizzativa, i tempi e le procedure di invio delle informative contrattuali, dell'attestazione dello stato di rischio e delle altre informazioni dovute, ecc.
	legale: reclami riguardanti la nota informativa precontrattuale, l'interpretazione ed applicazione di clausole del contratto di assicurazione, la loro chiarezza, comprensibilità, trasparenza.
	informatica: reclami riguardanti problematiche di carattere informatico.
altro:	reclami relativi a problematiche non riconducibili alle aree sopra elencate.

Area: Area Amministrazione Finanza e Controllo
Data di adozione: 10-11- 2022

Pagina 11 di 11

esito del reclamo:	accolto	l'impresa risolve il reclamo in modo positivo per il reclamante, accogliendone integralmente le ragioni o il punto di vista.
	transatto	l'impresa risolve il reclamo con un esito favorevole per ilreclamante ma non alle medesime condizioni richieste.
	respinto	l'impresa risolve il reclamo in modo negativo per il reclamante, respingendone le richieste.
proponente:	soggetto che presenta il reclamo nell'interesse proprio o altrui.	
reclamante:	soggetto nel cui interesse viene presentato il reclamo.	