

## **Documento di politica di gestione dei reclami ai sensi dell'articolo 10 bis del Regolamento Isvap 24/2008 introdotto con l'articolo 5 del Provvedimento Ivass 46/2016.**

In ottemperanza alle previsioni contenute nell'art. 5 del Provvedimento Ivass 46/2016 recante modifiche al Regolamento Isvap n. 24/2008, che ha introdotto a carico degli intermediari obblighi specifici in materia di gestione dei reclami per gli Intermediari iscritti nella sezione B del registro, il Broker Polaris S.r.l., iscrizione al RUI n. B000606966, 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;
- alla rapida definizione dei reclami.

### **1. Ricezione dei reclami**

Ogni Dipendente o Collaboratore che riceva un reclamo in forma scritta deve prontamente trasmetterlo al referente per la gestione dei reclami che per Polaris S.r.l. è identificato nella persona del Legale Rappresentante pro tempore vigente. Alla data di redazione del presente documento il Legale Rappresentante è SCANU ALESSANDRA SUSI.

Le disposizioni regolamentari individuano come 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»**. *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.*

Il soggetto designato per la gestione dei reclami esamina il reclamo e verifica:

- a quale soggetto sia ascrivibile il comportamento lamentato;
- l'esistenza di eventuali conflitti di interesse che potrebbero insorgere nella fase di trattazione del reclamo;
- l'eventuale esclusiva competenza del reclamo in capo alla compagnia di assicurazione che ha sottoscritto il contratto. In tal caso il Legale Rappresentante trasmette con immediatezza il reclamo alla Compagnia dandone contestuale comunicazione al Cliente;
- in caso di ricezione di reclamo relativo ad un contratto sottoscritto nell'ambito un rapporto di collaborazione ai sensi dell'art. 22 D.L. 179/2012, la normativa in materia prevede che la gestione del reclamo è a carico dell'intermediario che ha il rapporto diretto con la Compagnia di assicurazione, definito 'intermediario competente'. Se Polaris S.r.l. riveste il ruolo di intermediario collaboratore (e cioè l'intermediario al quale fa capo il rapporto con il cliente), il Legale Rappresentante trasmette il reclamo entro 15 giorni dalla ricezione all'intermediario competente, fornendo tutte le informazioni e la documentazione pertinente ed esprimendo la propria posizione in merito alla questione oggetto del reclamo. Se invece Polaris S.r.l. riveste il ruolo di intermediario competente avvia la fase istruttoria invitando l'intermediario collaboratore a fornire la documentazione pertinente; successivamente comunica all'intermediario collaboratore il riscontro fornito al reclamante, indicando se del caso le misure correttive idonee a rimuovere la causa del reclamo, anche al fine di ottemperare alle procedure di segnalazione previste dall'organo di vigilanza.

## 2. Gestione dei reclami

Accertata la consistenza del reclamo del contraente, dell'assicurato e/o dell'avente diritto e la competenza in capo al Broker della sua gestione, Polaris S.r.l. analizza nel dettaglio i contenuti e le cause oggetto del contenzioso e classifica il reclamo in linea con quanto previsto dall'Allegato 1 del reg. Isvap 24/2008. Il referente della gestione definisce inoltre, se del caso, le adeguate misure correttive da adottare al fine di evitare il verificarsi di situazioni analoghe a quella oggetto del reclamo.

## 3. Esito dei reclami

Il Legale Rappresentante fornisce riscontro al reclamante o agli aventi interesse entro 45 giorni dal ricevimento dello stesso utilizzando un linguaggio semplice e comprensibile.

In caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo, Polaris S.r.l. fornisce in modo chiaro al reclamante la spiegazione della propria posizione e lo informa della possibilità di rivolgersi, prima di adire l'Autorità Giudiziaria, all'Ivass od ai sistemi alternativi per la risoluzione delle controversie previsti. .

In caso di collaborazione con altro intermediario, ex art. 22 D.L. 179/2012, l'esito del reclamo viene comunicato al reclamante dall' 'intermediario competente' avendo cura di trasmettere opportuno riscontro anche all'intermediario collaboratore.

## 4. Informazioni sulla procedura dei reclami

Polaris S.r.l., ai sensi dell'art. 10 decies ex reg. Isvap 24/2008, riporta nell'Allegato 3 previsto dal reg. 40/2018 Ivass, nei propri locali e sul sito Internet [www.polarisbroker.it](http://www.polarisbroker.it):

- a) le informazioni concernenti la gestione dei reclami inclusa la modalità di presentazione dei reclami all'impresa o all'intermediario, le modalità di comunicazione e la tempistica di risposta;
- b) le indicazioni sulle modalità di presentazione dei reclami all'IVASS o alla Consob secondo quanto indicato nei 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

## 5. Registrazione dei reclami

Ai sensi dell'art. 5 del provvedimento Ivass 46/2016 che introduce l'art. 10 quater del Reg Isvap 24/2008, il referente (Legale Rappresentante) annota il reclamo nel **registro reclami**, redatto in formato elettronico e cartaceo e strutturato in linea con l'Allegato 1 del Regolamento Isvap 24/2008, integrandolo con i dati relativi all'eventuale trasmissione all'impresa assicurativa o ad altri istituti finanziari, qualora il reclamo non rientri nella competenza di Polaris S.r.l.

Nel caso in cui la gestione del reclamo sia di competenza di altro 'intermediario competente' in virtù di una collaborazione ai sensi dell'art. 22 D.L. 179/2012, l'annotazione nel registro è effettuata a cura dell'intermediario competente.

Annualmente il Legale Rappresentante compila il **prospetto statistico** secondo la struttura di cui all'Allegato 4 del Regolamento 24/2008 così come modificato dal provvedimento Ivass 46/2016 che prevede la compilazione di tre tabelle:

- TABELLA GENERALE: numero dei reclami, valore economico, output correlati.
- TABELLA RC AUTO (prodotti non intermediati da Polaris S.r.l. alla data di redazione del presente documento)
- TABELLA CARATTERISTICHE DEI SOGGETTI RECLAMANTI

La compilazione del prospetto statistico è prevista anche nel caso in cui l'annotazione nel Registro venga eseguita dall'intermediario competente in virtù della collaborazione ex art. 22 D.L. 179/2012.

## **6. Analisi periodica dei reclami e revisione delle procedure interne**

Nell'ottica di aggiornamento e revisione delle procedure interne di gestione dei reclami e di adozione di adeguate misure correttive di intervento, il referente interno, con cadenza annuale, esegue un'analisi delle risultanze derivanti dal registro statistico.

*In presente documento è redatto ed approvato dal Legale Rappresentante Scanu Alessandra Susi in data 18/03/2021. Come da disposizioni normative il presente documento è tenuto agli atti della società ed inviato a tutti i Dipendenti e Collaboratori della Società.*

Polaris S.r.l.