

# RECLAMI INTERNAZIONALI PRESSO I LLOYD'S

## Trattamento dei Reclami Internazionali presso i Lloyd's: Guida per I 'Managing Agents' ed I loro mandatarari locali.

Questa nota orientativa fornisce gli elementi pratici per il trattamento dei reclami ricevuti in Italia.

Ogniqualvolta emerga un motivo di lamentela, il reclamante si aspetta che il reclamo venga gestito in modo tempestivo e ragionevole. Le modalità di gestione dei reclami sono tuttavia differenti a seconda della giurisdizione. I Lloyd's hanno recentemente riveduto l'insieme delle disposizioni sulla trattazione dei reclami internazionali ottimizzandone così la supervisione anche oltre i confini del Regno Unito, coerentemente con le legittime aspettative delle autorità di controllo UK, permettendo nel contempo una certa flessibilità nello stile attraverso il quale i 'Managing Agent' intendono trattare i reclami di propria competenza.

A loro volta, I 'Managing Agent' garantiranno l'adempimento alla normativa italiana in vigore, così come l'adozione dei requisiti richiesti dai Lloyd's in materia di gestione dei reclami in Italia. Ogni richiesta di chiarimento sarà posta all'attenzione del 'Lloyd's Complaints Team'.

**Note:** Questa nota costituisce unicamente una guida di livello sommario. E' importante che i 'Managing Agent' continuino a riferirsi a 'Crystal' per la consultazione degli specifici regolamenti emanati da ciascun Paese per la gestione dei reclami, inclusa l'Italia.

A riguardo dell'Italia, questi regolamenti includono il requisito per gli assicuratori di gestire I reclami contro I loro agenti quando questi agiscono in nome degli assicuratori ed anche quando questi sono registrati nella sezione A del registro degli intermediari.

Per ulteriori informazioni circa i reclami internazionali vi preghiamo di consultare:

[www.lloyds.com/complaintshandling](http://www.lloyds.com/complaintshandling).

### Procedura da seguire per la gestione dei reclami provenienti dall' Italia.

- I 'Managing Agent' devono avere un procedura in atto che permetta la presentazione di reclami per iscritto. In Italia la definizione di reclamo è la seguente:

*“ Una dichiarazione di insoddisfazione in forma scritta verso un'impresa di assicurazione, un intermediario assicurativo o un intermediario iscritto nell'elenco annesso (gli intermediari con residenza o sede legale in uno Stato membro, che, iscritti nell'apposito elenco annesso al RUI, sono abilitati ad operare in Italia in regime di stabilimento o di libera prestazione di servizi e ai quali si applicano le Linee Guida sulla gestione dei reclami per i prodotti distribuiti in Italia) relativa a un contratto di assicurazione o a un servizio assicurativo. Non sono considerati reclami le*

*richieste di informazione o di chiarimenti, le richieste di risarcimento danni o di esecuzione del contratto.*

- È responsabilità dei 'Managing Agents' trattare adeguatamente tutti i reclami internazionali, accertandosi che questi rispettino la regolamentazione locale pertinente. Si intende compresa la verifica dei termini di conferma di ricezione e di riscontro dei reclami, nonché il rispetto delle tempistiche previste per la comunicazione con il reclamante.
- 'The Agent' deve notificare al reclamante che il reclamo è stato inviato agli assicuratori.
- I 'Managing Agents' o i loro rappresentanti, devono riportare i reclami all'ufficio italiano dei Lloyd's (LIO) entro 48 ore dalla ricezione. Questo include, ma non si intende limitato a, tutti i reclami i quali sono soggetti ai regolamenti locali sulla gestione dei reclami o dove il reclamante abbia diritto di rivolgersi all'organismo di tutela IVASS.
  - Non è necessario includere in questa sede i reclami che siano già stati portati all'attenzione del 'Managing Agent' da parte dei Lloyd's.
  - Laddove non siano occorsi reclami nel periodo di riferimento, non è richiesto di riportarlo espressamente.
  - In caso di 'Binding Authorities' o in rischi compartecipati da più di un sindacato, i Lloyd's richiedono al sindacato leader di farsi carico delle notifiche dei reclami.
- I 'Managing Agents', nel riportare i reclami a LIO, devono includere il reclamo originale ed anche, preferibilmente, il foglio di calcolo modello fornito dai Lloyd's, anche se ciò non è strettamente obbligatorio.
- Nel caso che si desiderasse usare il foglio di calcolo modello, esso è disponibile sulla pagina web [www.lloyds.com/complaintshandling](http://www.lloyds.com/complaintshandling). Una volta scaricato e compilato, potrà essere inviato all'indirizzo e-mail: [servizioreclami@lloyds.com](mailto:servizioreclami@lloyds.com) or [servizioreclami@pec.lloyds.com](mailto:servizioreclami@pec.lloyds.com) (PEC)
- La tavola che segue illustra come completare il modello predisposto per la notifica dei reclami a livello internazionale. La compilazione di tutti i campi è obbligatoria, ad eccezione dello spazio dedicato all'indirizzo. I 'Managing Agent' si accerteranno che le informazioni vengano fornite nel rispetto della normativa in materia di protezione dei dati.

Field	Comments
Proponente (Submitting Company)	Soggetto (Managing Agent o suo mandatario) che compila ed inoltra il modulo.
Coverholder	In caso di 'Binding Authority', selezionare il nominativo del relativo Coverholder dalla lista contenuta nella tendina.
Consulente Terzo (Third Party Administrator) (TPA)	Qualora coinvolto, selezionare il nominativo del T.P.A. dalla lista contenuta nella tendina.
Cognome del Contraente	Nominativo della persona fisica assicurata

Ragione Sociale (Policyholder Surname)	Ragione sociale dell'ente assicurato, campo obbligatorio
Nome e Cognome dell'individuo terzo reclamante (Policyholder Company Name)	Nome e Cognome dell'individuo terzo che inoltra il reclamo
Indirizzo (Opzionale) (Address)	Recapito del Reclamante
C.A.P. del Contraente (Post Code)	Codice di Avviamento Postale del contraente
Numero di Polizza (Policy Number)	Assicurarsi che il numero di polizza qui riportato appaia anche sul riscontro al reclamo
processo di reclamo (Complaint Process)	Territorio dove risiede il contraente
Data di Ricezione (Date Received)	Inserire la data in cui il reclamo è stato inizialmente ricevuto dal primo soggetto destinatario, sia che si trattasse di 'Managing Agent' o di suo mandatario (ad esempio, nel caso di un reclamo indirizzato al Coverholder e da questi in seguito notificato al 'Managing Agent', la data che fa fede è quella di ricezione del reclamo da parte del Coverholder). I reclami pervenuti il sabato o la domenica devono essere segnalati come ricevuti il giorno lavorativo successive.
Codice reclamo (Complaint Code)	Selezionare dalla tendina
Classe di Rischio (ramo) (Class of Business)	Selezionare dalla tendina
Tipo di Piazzamento (Placement Type)	Selezionare dalla tendina
Numero del Sindicat (Syndicate Number)	Indicare il numero del Sindacato leader
Reclami relative (Claims Related)	Selezionare dalla tendina
Causa del Reclamo (Root Cause)	Selezionare dalla tendina

- I reclami saranno inseriti in un'unica banca dati centrale che ne consenta il monitoraggio ed il conseguente riporto all'autorità di vigilanza.
- I 'Managing Agent' dovranno tuttavia conservare un proprio registro reclami aggiornato ed inclusivo delle misure approntate per la loro risoluzione.

- I Lloyd's si riservano il diritto di esaminare e dirigere il coordinamento nella gestione del riscontro ai reclami, laddove, a discrezione dei Lloyd's, sia ritenuto appropriato, e in particolare per soddisfare le aspettative degli enti regolatori locali.

### Risposta al Reclamante

- In tutti i casi si prevede che un riscontro scritto, in lingua Italiana, debba essere inviato al reclamante entro il termine suggerito dall'ente regolatore. Laddove non siano fornite precise scadenze da parte delle autorità di vigilanza, una risposta dovrebbe essere inviata entro 45 giorni della data di ricezione del reclamo.
- I riscontri devono evidenziare il diritto del reclamante di poter riferire il proprio reclamo all'IVASS.

Il riscontro al reclamo dovrà contenere i termini di riparazione offerti a titolo di azione correttiva per la lamentela cagionata. Tali "rimedi" comprendono, a titolo esemplificativo:

- Eventuali riconoscimenti – anche a titolo pecuniario – atti a riportare il reclamante nella posizione priva del pregiudizio subito, oggetto di reclamo (laddove si intende compreso il procedimento all'indennizzo del danno);
  - Eventuali importi pagati per afflizione ed incuria;
  - Eventuali riconoscimenti intesi ex gratia, a titolo commerciale e pro bono pacis;
  - Eventuali interessi riconosciuti a seguito di tardive rimesse di pagamento;
  - Eventuali riconoscimenti a totale e definitiva tacitazione.
- Nella circostanza del riscontro fornito, copia di quest'ultimo dovrà essere inviata sia al LIO [servizioreclami@lloyds.com](mailto:servizioreclami@lloyds.com) o [servizioreclami@pec.lloyds.com](mailto:servizioreclami@pec.lloyds.com) (PEC), che al 'Lloyd's Complaints Team' all'indirizzo [internationalcomplaints@lloyds.com](mailto:internationalcomplaints@lloyds.com) entro 48 ore dall'inoltro al reclamante. Tale trasmissione all'indirizzo sopra precisato dovrà contenere le motivazioni alla base del reclamo, selezionando fra le seguenti opzioni:
    - Sinistri – Copertura / Termini e Condizioni generali ("An");
    - Sinistri – Servizio di assistenza al cliente
    - Sinistri – Ritardi;
    - Sinistri – Quantificazione ("Quantum")
    - Sinistri – Livello qualitativo / Durata dell'istruttoria / Ritardo delle misure correttive
    - Cancellazione / Rimborso
    - Servizio di assistenza al cliente – non relativo ad un sinistro
    - Idoneità del prodotto
    - Altro (con preghiera di ricorrere all'utilizzo di questa opzione solo in caso di estrema necessità)
    - Underwriting / Problemi di premio
  - Nel caso di reclami relativi agli agenti assicurativi, copia del riscontro deve essere inviata all'agente assicurativo stesso. Tale riscontro deve contenere i termini di riparazione offerti a titolo di azione correttiva per la lamentela cagionata ed atti a rimuovere la ragione della lamentela.

- Il 'Lloyd's Complaints Team' verificherà che ogni reclamo risponda ai requisiti richiesti con particolare riferimento ai seguenti elementi:
  - Il riscontro affronta effettivamente tutte le problematiche sollevate dal reclamante;
  - I termini previsti dall'IVASS sono effettivamente rispettati;
  - Viene dato giusto risalto al diritto del consumatore di riferirsi all'IVASS in caso di ulteriori azioni da lui ritenute necessarie.
- Il mancato (1) invio di copia del reclamo originale (2) invio del riscontro al reclamante entro i tempi prescritti (3) invio al 'Lloyd's Complaints team' della copia del riscontro al reclamante (4) evidenziamento del diritto del reclamante di poter riferire il proprio reclamo all'IVASS, oppure (5) dichiarazione della causa alla base del reclamo, incorreranno nell'applicazione di tariffe amministrative aggiuntive.

#### **Rinvio all'Istituto Per La Vigilanza Sulle Assicurazioni (IVASS)**

- In conformità con i criteri di ammissibilità applicabili alle fattispecie, il Reclamante può fare riferimento – in caso di insoddisfazione – all'Istituto Per La Vigilanza Sulle Assicurazioni (IVASS) 45 giorni dopo aver inoltrato il reclamo all'assicuratore oppure dopo aver ricevuto un riscontro insoddisfacente.
- 'Managing Agent' o i loro mandatari si impegnano ad informare il 'Lloyd's Complaints team' non appena ricevuta notizia di un reclamo riferito all'IVASS.
- LIO è incaricato della gestione del reclamo ed anche di provvedere il riscontro finale, una volta che il reclamo sia stato riferito all'IVASS.
- Una volta concluso il procedimento a cura dell'IVASS, verrà fornita al 'Lloyd's Complaints team' una copia del verbale di esito prodotto contenente le determinazioni finali. I Lloyd's necessiteranno comunque di conoscere se tali decisioni siano state accettate dalle Parti.

#### **Reportistica reclami all'organismo di vigilanza Inglese FCA**

- Semestralmente, i Lloyd's sono tenuti alla presentazione di un prospetto al Regolatore inglese FCA, contenente il numero dei reclami ricevuti e gestiti nel periodo, le tempistiche di risoluzione, oltre agli importi pagati a titolo di azione correttiva.
- 'Managing Agent' saranno tenuti a confermare, quando richiesto, ai Lloyd's che essi (o – indirettamente – coloro che agiscono nel loro interesse) abbiano debitamente informato i Lloyd's di tutti i reclami ricevuti.