

DOCUMENTAZIONE PRECONTRATTUALE

Furlani Srl

Sede Legale
Via Maestri del Lavoro , 16/2
Mirandola, MO, 41037

P. Iva 03778890362 Numero Rui A000594740

ALLEGATO 3 - sezione I

INFORMAZIONI GENERALI RELATIVE ALL'INTERMEDIARIO CHE ENTRA IN CONTATTO CON IL CONTRAENTE

Nome e Cognome dell'Intermediario	Marcello Furlani
N. Iscrizione Rui	A000127642
Data Iscrizione Rui	20/03/2013
Qualifica	AGENTE

ATTIVITÀ SVOLTA PER CONTO DI

Ragione Sociale	Furlani Srl Via Maestri del Lavoro, 16/2
Sede Legale	41037 Mirandola (Mo)
PEC	pec@pec.furlanisrl.com
Numero Iscrizione Rui	A000594740

AUTORITÀ COMPETENTE ALLA VIGILANZA SULL' ATTIVITÀ SVOLTA

IVASS - Via del Quirinale, 21 - 00187 ROMA

Gli estremi identificativi e di iscrizione dell'intermediario possono essere verificati consultando il Registro Unico degli Intermediari Assicurativi e Riassicurativi (RUI) sul sito internet dell'IVASS (www.ivass.it).

Furlani Srl

Sede Legale
Via Maestri del Lavoro , 16/2
Mirandola, MO, 41037

P. Iva 03778890362 Numero Rui A000594740

ALLEGATO 3 - sezione II

INFORMAZIONI SULL' ATTIVITA' SVOLTA DALL' INTERMEDIARIO ASSICURATIVO E RIASSICURATIVO

L'intermediario assicurativo informa di aver messo a disposizione nei propri locali e di aver pubblicato sul sito internet www.abroker.com:

1. l'elenco recante la denominazione della o delle imprese di assicurazione con le quali ha rapporti d'affari, anche sulla base di una collaborazione orizzontale o di lettere di incarico. Nel caso di offerta fuori sede o nel caso in cui la fase precontrattuale si svolga mediante tecniche di comunicazione a distanza il contraente ha la possibilità di richiedere la consegna o la trasmissione dell'elenco sopra indicato;
 2. l'allegato 4-ter del Regolamento IVASS n. 40/2018 con l'elenco degli obblighi di comportamento cui l'intermediario deve adempiere.
-

ALLEGATO 3 - sezione III

INFORMAZIONI RELATIVE A POTENZIALI SITUAZIONI DI CONFLITTO D'INTERESSI

L'intermediario assicurativo dichiara che:

- ♦ non detiene una partecipazione diretta o indiretta pari o superiore al 10% del capitale sociale o dei diritti di voto di un'impresa di assicurazione;
- ♦ nessuna impresa di assicurazione e nessuna impresa controllante di un'impresa di assicurazione detiene una partecipazione diretta o indiretta pari o superiore al 10% del capitale sociale o dei diritti di voto della società di intermediazione per la quale l'intermediario opera.

Furlani Srl

Sede Legale
Via Maestri del Lavoro , 16/2
Mirandola, MO, 41037

P. Iva 03778890362 Numero Rui A000594740

ALLEGATO 3 - sezione IV

INFORMAZIONI SUGLI STRUMENTI DI TUTELA DEL CONTRAENTE

L'intermediario assicurativo informa che:

- a) l'attività di distribuzione è garantita da un contratto di assicurazione della responsabilità civile che copre i danni arrecati ai contraenti da negligenze ed errori professionali dell'intermediario o da negligenze, errori professionali ed infedeltà dei dipendenti, dei collaboratori o delle persone del cui operato l'intermediario deve rispondere a norma di legge;
- b) il contraente ha la facoltà, ferma restando la possibilità di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, di inoltrare reclamo per iscritto all'intermediario o all'impresa preponente nonché la possibilità per il contraente, qualora non dovesse ritenersi soddisfatto dall'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro da parte dell'intermediario o dell'impresa entro il termine di legge (45 giorni), di rivolgersi all'IVASS o alla Consob, secondo quanto indicato nel DIP (Documento Informativo Precontrattuale), allegando la documentazione relativa al reclamo trattato con l'intermediario o con l'impresa preponente;
- c) il contraente ha la facoltà di avvalersi di altri eventuali sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie previsti dalla normativa vigente indicati nel DIP (Documento Informativo Precontrattuale);
- d) gli assicurati hanno la possibilità di rivolgersi al Fondo di Garanzia per l'attività dei mediatori di assicurazione e di riassicurazione (Consap Spa, Fondo di Garanzia per i Mediatori di Assicurazione e Riassicurazione, 00198 Roma via Yser 14 – PEC: consap@pec.consap.it - mail: fondobrokers@consap.it) per chiedere il risarcimento del danno patrimoniale loro causato dall'esercizio dell'attività di intermediazione, che non sia stato risarcito dall'intermediario stesso o non sia stato indennizzato attraverso il contratto di cui alla precedente lettera a).

Furlani Srl

Sede Legale
Via Maestri del Lavoro , 16/2
Mirandola, MO, 41037

P. Iva 03778890362 Numero Rui A000594740

ALLEGATO 4 - sezione I

INFORMAZIONI SUL MODELLO DI DISTRIBUZIONE

L'intermediario agisce su incarico del cliente.

L'attività di distribuzione è svolta con il seguente modello, in collaborazione orizzontale, ai sensi di quanto stabilito dall'art. 22, comma art. 10 del Decreto Legge n. 179 del 18.10.2012 convertito nella Legge n. 221 del 17.12.2012.

FILIERA DISTRIBUTIVA

INTERMEDIARIO EMITTENTE

Vedi Pog – Allegato A

INTERMEDIARIO IN COLLABORAZIONE ORIZZONTALE CON INTERMEDIARIO EMITTENTE E INTERMEDIARIO PROPONENTE

Vedi Pog – Allegato A

INTERMEDIARIO PROPONENTE

Furlani Srl

Via: Via Maestri del Lavoro Numero Civico 16/2
Città: Mirandola Provincia: MO
Codice Postale: 41037
Sezione A000594740

RIFERIMENTI NORMATIVI

Art. 22 comma 10 del Decreto Legge n. 179 del 18.10.2012, convertito nella Legge n. 221 del 17.12.2012.

10. Al fine di favorire il superamento dell'attuale segmentazione del mercato assicurativo ed accrescere il grado di libertà dei diversi operatori, gli intermediari assicurativi di cui al comma 2, lettere a), b), d), dell'articolo 109 del decreto legislativo 7 settembre 2005, n. 209, nonché quelli inseriti nell'elenco annesso al registro degli intermediari medesimi ex articolo 33, comma 2 del regolamento ISVAP n. 5/06, possono adottare forme di collaborazione reciproca nello svolgimento della propria attività anche mediante l'utilizzo dei rispettivi mandati. Detta collaborazione è consentita sia tra intermediari iscritti nella medesima sezione del registro o nell'elenco a questo annesso, sia tra di loro reciprocamente, a condizione che al cliente sia fornita, con le modalità e forme previste nel Codice delle assicurazioni private e sui regolamenti attuativi, una corretta e completa informativa in relazione al fatto che l'attività di intermediazione viene svolta in collaborazione tra più intermediari, nonché l'indicazione dell'esatta identità, della sezione di appartenenza e del ruolo svolto dai medesimi nell'ambito della forma di collaborazione adottata. L'IVASS vigila sulla corretta applicazione del presente articolo e può adottare disposizioni attuative anche al fine di garantire adeguata informativa ai consumatori.

Art. 42 comma 3 e 4 del Regolamento IVASS n. 40 del 2 agosto 2018, modificato e integrato dal Provvedimento IVASS n. 97 del 4 agosto 2020.

3. Possono instaurare rapporti di collaborazione orizzontale:

- a) gli intermediari iscritti nella sezione A del Registro, a condizione che abbiano assolto l'obbligo di stipulazione del contratto di assicurazione della responsabilità civile di cui all'articolo 11 e abbiano in corso uno o più incarichi di distribuzione;
- b) gli intermediari iscritti nella sezione B del Registro, a condizione che abbiano assolto l'obbligo di stipulazione del contratto di assicurazione della responsabilità civile di cui all'articolo 11;
- c) gli intermediari iscritti nella sezione D del Registro, a condizione che abbiano in corso uno o più incarichi di distribuzione;
- d) gli intermediari iscritti nell'Elenco annesso al Registro.

4. La collaborazione orizzontale è formalizzata in un accordo scritto tra gli intermediari. Gli intermediari che partecipano all'accordo assicurano:

- a) che le informazioni relative alla percezione di tutte le remunerazioni, per le quali è prevista la comunicazione prima della sottoscrizione del contratto, siano trasmesse al cliente;
- b) che le informazioni sui costi e gli oneri connessi all'attività di distribuzione di cui agli articoli 18 e 25 del Regolamento IVASS n. 41 del 2018 siano comunicate all'impresa di assicurazione;
- c) il rispetto di quanto previsto dalle disposizioni regolamentari IVASS in materia di requisiti di governo e controllo dei prodotti assicurativi;
- d) il rispetto dell'obbligo di inserimento negli allegati 4 e 4bis della corretta e completa informativa in relazione al fatto che l'attività è svolta in collaborazione tra più intermediari, di cui è indicata l'identità, la sezione di appartenenza e il ruolo svolto dai medesimi nell'ambito della forma di collaborazione adottata.

Furlani Srl

Sede Legale
Via Maestri del Lavoro , 16/2
Mirandola, MO, 41037

P. Iva 03778890362 Numero Rui A000594740

ALLEGATO 4 - sezione II

INFORMAZIONI SULL' ATTIVITA' DI DISTRIBUZIONE E CONSULENZA

L'intermediario informa:

- di fornire una consulenza ai sensi dell'articolo 119-ter, comma 3, del Codice delle Assicurazioni Private, ossia una raccomandazione personalizzata;
- di fornire una consulenza fondata su un'analisi imparziale e personale ai sensi dell'articolo 119-ter, comma 4, del Codice in quanto fondata sull'analisi di un numero sufficiente di prodotti assicurativi disponibili sul mercato che gli consenta di formulare una raccomandazione personalizzata secondo criteri professionali in merito al prodotto adeguato a soddisfare le esigenze del cliente;
- di non distribuire in modo esclusivo i contratti di una o più imprese di assicurazione; di
- prospettare contratti in assenza di obblighi contrattuali che impongano di offrire esclusivamente i contratti di una o più imprese di assicurazione e non fornisce consulenza ai sensi dell'art. 119-ter, comma 4, del Codice delle Assicurazione Private;
- di fornire ogni altra informazione utile a garantire il rispetto delle regole di trasparenza previste dall'articolo 119-bis, comma 7, del Codice.

Furlani Srl

Sede Legale
Via Maestri del Lavoro , 16/2
Mirandola, MO, 41037

P. Iva 03778890362 Numero Rui A000594740

ALLEGATO 4 ter - sezione II

INFORMAZIONI SULL' ATTIVITA' DI DISTRIBUZIONE E CONSULENZA

Ai sensi delle disposizioni del D.Lgs. nr. 209/2005 (Codice delle Assicurazioni Private) e del regolamento IVASS nr. 40 del 2 agosto 2018, in tema di norme di comportamento che devono essere osservate, l'intermediario:

- a. ha l'obbligo di consegnare/trasmettere al contraente l'allegato 3 al Regolamento IVASS n. 40 del 2 agosto 2018, prima della sottoscrizione della prima proposta o, qualora non prevista, del primo contratto di assicurazione, e di metterlo a disposizione del pubblico nei locali del distributore, anche mediante apparecchiature tecnologiche, e di pubblicarlo sul sito internet, ove esistente;
- b. ha l'obbligo di consegnare l'allegato 4 al Regolamento IVASS n. 40 del 2 agosto 2018, prima della sottoscrizione di ciascuna proposta di assicurazione o, qualora non prevista, del contratto di assicurazione.
- c. ha l'obbligo di consegnare copia della documentazione precontrattuale e contrattuale prevista dalle vigenti disposizioni, copia della polizza e di ogni altro atto o documento sottoscritto dal contraente.
- d. ha l'obbligo di proporre o raccomandare contratti coerenti con le richieste e le esigenze di copertura assicurativa e previdenziale del contraente o dell'assicurato, acquisendo a tal fine, ogni utile informazione.
- e. ha l'obbligo di informare il contraente se il prodotto assicurativo risponde alle richieste ed esigenze, dandone evidenza in un'apposita dichiarazione; in mancanza di tale dichiarazione, il prodotto assicurativo non può essere distribuito.
- f. ha l'obbligo di valutare se il contraente rientra nel mercato di riferimento identificato per il contratto di assicurazione proposto e non appartiene alle categorie di clienti per i quali il prodotto non è compatibile, nonché ha l'obbligo di adottare opportune disposizioni per ottenere dai produttori le informazioni di cui all'articolo 30-decies comma 5 del Codice delle Assicurazioni e per comprendere le caratteristiche e il mercato di riferimento individuato per ciascun prodotto.
- g. ha l'obbligo di fornire in forma chiara e comprensibile le informazioni oggettive sul prodotto, illustrandone le caratteristiche, la durata, i costi e i limiti della copertura ed ogni altro elemento utile a consentire al contraente di prendere una decisione informata.

Furlani Srl

Sede Legale
Via Maestri del Lavoro , 16/2
Mirandola, MO, 41037

P. Iva 03778890362 Numero Rui A000594740

INFORMATIVA RELATIVA AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI DEI CLIENTI AI SENSI DELL' ART. 13 DEL REGOLAMENTO UE 2016/679 ("GDPR")

TITOLARE DEL TRATTAMENTO E RESPONSABILE PER LA PROTEZIONE DEI DATI (DPO)

Titolare del trattamento è:

Ragione Sociale	Furlani Srl
Sede Legale	Via/Piazza: Via Maestri del Lavoro Numero Civico: 16/2 Città: MirandolaProvincia: MO Codice Postale: 41037
PEC	pec@pec.furlanisrl.com
Numero Iscrizione Rui	A000594740

FINALITA' DEL TRATTAMENTO, BASE GIURIDICA E PERIODO DI CONSERVAZIONE

- Finalità connesse all'instaurazione e all'esecuzione del rapporto contrattuale tra il Titolare e il Cliente.*
Base Giuridica: Esecuzione di un contratto/incarico di cui il Cliente è parte
Periodo conservazione dei dati: Durata del rapporto contrattuale e dopo la cessazione per un periodo di 5 anni.
- Adempimenti di obblighi previsti dalla normativa nazionale e da quella sovranazionale o internazionale, ivi compresa quella comunitaria.*
Base Giuridica: Necessità di assolvere obblighi di legge.
Periodo conservazione dei dati: Durata del rapporto contrattuale e dopo la cessazione per un periodo di 5 anni.
- Tutela dei diritti del Titolare, sia in sede giudiziale che extragiudiziale, laddove dovessero presentarsene i presupposti (ad es. inadempimento del Cliente).*
Base Giuridica: Interesse legittimo
Periodo di conservazione dei dati: Per la durata delle eventuali azioni giudiziali intraprese, sino allo scadere dei termini per proporre gravame, ai sensi della vigente normativa.
- Finalità di profilazione, ovvero la raccolta di informazioni sui comportamenti e le abitudini commerciali, al fine di migliorare i servizi offerti.*

Base Giuridica: Consenso facoltativo e revocabile in ogni momento

Periodo conservazione dei dati: 12 mesi

5. *Per attività di marketing, come ad esempio, invio di comunicazioni promozionali e commerciali relative a servizi e/o prodotti offerti e/o distribuiti dal Titolare o segnalazione di eventi, iniziative e promozioni, nonché realizzazione di studi di mercato e analisi statistiche, con modalità automatizzate di contatto (ad. es. SMS, MMS ed E-Mail) e, ove applicabile, tradizionali (ad es. telefonate con operatore e posta tradizionale).*

Base Giuridica: Consenso facoltativo e revocabile in ogni momento

Periodo conservazione dei dati: 24 mesi (termine massimo previsto dal Garante per il trattamento per finalità di marketing).

Decorsi i termini di conservazione sopra indicati, i dati saranno distrutti, cancellati o resi anonimi, compatibilmente con le procedure tecniche di cancellazione e backup.

NATURA OBBLIGATORIA E FACOLTATIVA DEL CONFERIMENTO DEI DATI E CONSEGUENZE DI UN EVENTUALE RIFIUTO

Il conferimento dei dati da parte del Cliente è obbligatorio, in quanto necessario alla prestazione dei servizi richiesti. Pertanto, l'eventuale rifiuto, da parte del Cliente di fornire i dati può comportare la mancata prestazione del servizio, nella misura in cui tali dati siano necessari a tali fini.

DESTINATARI DEI DATI

Nell'ambito delle finalità indicate sopra, i dati del Cliente potranno essere comunicati:

- a) ad Autorità ed organi di vigilanza e controllo;
- b) a Compagnie di assicurazione;
- c) a Periti e liquidatori;
- d) a Studi legali;
- e) ad altri intermediari assicurativi professionali;
- f) alle Aziende del Gruppo (se esistente);
- g) a società e ad operatori professionali che forniscono servizi di elaborazione elettronica dei dati e di consulenza per software ed informatica nonché gestione dei servizi informativi;
- h) a società e ad enti professionali utilizzati per servizi di rilevazione statistica e/o ricerche di mercato e/o indagini sul grado di soddisfazione della clientela;
- i) ad agenzie professionali di pubblicità, marketing e mailing in Italia, sempre in relazione alle iniziative commerciali legate al settore di appartenenza.

SOGGETTI AUTORIZZATI AL TRATTAMENTO

I dati potranno essere trattati dai dipendenti e collaboratori delle funzioni aziendali deputate al perseguimento delle finalità sopra indicate, che sono stati espressamente autorizzati al trattamento e che hanno ricevuto adeguate istruzioni operative.

DIRITTI DELL' INTERESSATO

Il Cliente potrà, in qualsiasi momento, esercitare i diritti di seguito indicati.

- ♦ Accesso ai dati personali: ottenere la conferma o meno che sia in corso un trattamento di dati che lo riguardano e, in tal caso, l'accesso alle seguenti informazioni: le finalità, le categorie di dati, i destinatari, il periodo di conservazione, il diritto di proporre reclamo ad un'autorità di controllo, il diritto di richiedere la rettifica o cancellazione o limitazione del trattamento od opposizione al trattamento stesso nonché l'esistenza di un processo decisionale automatizzato;rettifica o
- ♦ cancellazione dei dati personali o limitazione dei trattamenti che riguardano il Cliente, intendendosi per "limitazione" il contrassegno dei dati conservati con l'obiettivo di limitarne il trattamento in futuro;
- ♦ opposizione al trattamento: il Cliente potrà opporsi per motivi connessi alla Sua situazione particolare al trattamento di dati per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico o per il perseguimento di un legittimo interesse del Titolare;
- ♦ portabilità dei dati: nel caso di trattamento automatizzato svolto sulla base del consenso o in esecuzione di un contratto, al Cliente spetta il diritto di ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico, i dati che lo riguardano; in particolare, i dati verranno forniti dal Titolare al Cliente nel formato Office Excel;
- ♦ revoca del consenso al trattamento per finalità di marketing, sia diretto che indiretto, ricerche di mercato e profilazione; l'esercizio di tale diritto non pregiudica in alcun modo la liceità dei trattamenti svolti prima della revoca;
- ♦ proporre reclamo ai sensi dell'art. 77 RGPD all'Autorità di controllo competente, in base alla Residenza abituale, al luogo di lavoro oppure al luogo di violazione dei diritti; per l'Italia è competente il Garante per la protezione dei dati personali, contattabile tramite i dati di contatto riportati sul sito web [http:// www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it).

I predetti diritti potranno essere esercitati inviando apposita richiesta al Titolare del trattamento mediante i canali di contatto indicati all'art. 1 della presente informativa.

Le richieste relative all'esercizio dei diritti dell'utente saranno evase senza ingiustificato ritardo e, in ogni modo, entro un mese dalla domanda; solo in casi di particolare complessità e del numero di richieste tale termine potrà essere prorogato di ulteriori 2 (due) mesi.

Furlani Srl

Sede Legale
Via Maestri del Lavoro , 16/2
Mirandola, MO, 41037

P. Iva 03778890362 Numero Rui A000594740

RECAPITI PER INDIRIZZARE UN RECLAMO (AI SENSI DEL PROVVEDIMENTO N. 46 DEL 3 MAGGIO 2016)

Il contraente, l'assicurato, il beneficiario e il danneggiato hanno la facoltà, ferma restando la possibilità di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, di inoltrare reclamo per iscritto all'intermediario o all'impresa di assicurazione.

La funzione è gestita dal Responsabile della Funzione di Gestione dei Reclami. La funzione della gestione reclami non è esternalizzata.

Qualora il reclamo sia inoltrato all'intermediario può essere inviato con le seguenti modalità a uno dei seguenti recapiti:

posta ordinaria / raccomandata inviata a:

Furlani Srl
Funzione Gestione Reclami
Via/Piazza: Via Maestri del Lavoro
Numero Civico: 16/2
Città: Mirandola
Provincia: MO
Codice Postale: 41037

posta elettronica certificata: pec@pec.furlanisrl.com

L'intermediario è tenuto a dare risposta scritta entro 45 giorni dalla data di ricevimento del reclamo. Il contraente, l'assicurato, il beneficiario e il danneggiato hanno inoltre la possibilità, qualora non dovesse ritenersi soddisfatto dall'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro da parte dell'intermediario o dell'impresa entro il termine di legge (45 giorni dalla data di ricevimento del reclamo da parte dell'intermediario), di rivolgersi all'IVASS, Servizio Vigilanza Intermediari, via del Quirinale 21 00187 Roma (fax: 06-42133206, pec: ivass@pec.ivass.it, Info su: www.ivass.it), allegando la documentazione relativa al reclamo trattato dall'intermediario o dall'impresa preponente. L'informativa è integrata con la procedura per la presentazione dei reclami in caso di rapporti di libera collaborazione ai sensi dell'art. 22, comma 10, D.L. 179/2012 convertito in L. 221/2012.

Furlani Srl

Sede Legale
Via Maestri del Lavoro , 16/2
Mirandola, MO, 41037

P. Iva 03778890362 Numero Rui A000594740

POLITICA DI GESTIONE DEI RECLAMI

AMBITO DI APPLICAZIONE

Il seguente documento recepisce le indicazioni normative dell'IVASS (Regolamento ISVAP n. 24/2008 come modificato dai provvedimenti IVASS n. 30/2015; n.46/2016, n.61- 63/2017; n. 76/2018, n. 97/2020) circa l'obbligo per L'Intermediario di adottare una Policy per la gestione dei reclami, che descrive le procedure e le modalità operative previste per un'efficace gestione degli stessi.

Ai fini della presente procedura sono escluse le contestazioni relative al trattamento dei dati personali di cui al Regolamento UE 2016/679 (GDPR) in materia di Privacy.

OBIETTIVI

L'Intermediario adotta il presente documento per:

- ♦ definire la Politica di Gestione dei Reclami affinché sia ispirata all'equo trattamento dei contraenti, degli assicurati, dei beneficiari e dei danneggiati e sia idonea a gestire eventuali conflitti di interesse con il reclamante;
- ♦ assicurare una sollecita ed esaustiva trattazione dei reclami presentati, specificando ruoli e responsabilità delle strutture/unità organizzative coinvolte in ciascuna fase del processo; garantire
- ♦ l'uniformità di comportamento delle varie strutture/unità organizzative coinvolte nella gestione dei reclami secondo le fasi/attività di propria competenza;
- ♦ garantire la corretta documentazione delle procedure e la conseguente attività di reportistica;
- ♦ mantenere rapporti corretti e trasparenti con la clientela.

PRINCIPI GENERALI E DEFINIZIONI

Di seguito sono individuati i principi generali a cui la procedura si ispira e sono riportate alcune definizioni utili per la comprensione della stessa.

La procedura si basa sui seguenti principi generali.

- ♦ Tracciabilità: i reclami ricevuti devono essere sempre registrati nell'archivio informatico (o cartaceo).
- ♦ Tempestività: l'Intermediario garantisce il rispetto dei termini massimi di risposta fissati dalla normativa in 45 giorni dalla ricezione del reclamo. L'Intermediario garantisce la tempestiva trasmissione del reclamo all'impresa, se di competenza di quest'ultima.
- ♦ Trasparenza: Devono essere sempre rese note al cliente le modalità con cui presentare il reclamo; deve inoltre essere garantita la massima trasparenza nella rendicontazione sull'attività di gestione dei reclami.
- ♦ Chiarezza: Le risposte indirizzate al reclamante devono essere chiare, scritte con un linguaggio semplice e facilmente comprensibile. Nel caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo, l'Intermediario deve fornire al reclamante una chiara spiegazione della propria posizione e deve informare in merito alla possibilità, prima di interessare l'Autorità giudiziaria, di rivolgersi all'IVASS o alla Consob (secondo quanto indicato nei DIP aggiuntivi) o a sistemi alternativi per la risoluzione delle controversie previsti a livello normativo o convenzionale, specificandone la modalità.

- Correttezza: nella gestione del reclamo la condotta dell'Intermediario è improntata alla massima correttezza nei confronti del reclamante.
- Conoscenza: l'Intermediario assicura la conoscenza delle regole in materia di gestione dei reclami da parte di dipendenti/addetti/collaboratori e del personale preposto all'attività, curandola formazione di quest'ultimo in maniera adeguata in relazione ai compiti attribuiti.
- Gratuità: l'Intermediario garantisce la gratuità dell'interazione con il personale preposto per la gestione dei reclami.

DEFINIZIONI

- 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.
- Dipendenti e collaboratori: i soggetti che, dietro compenso, su incarico degli intermediari iscritti nelle sezioni A, B, D ed F del RUI, svolgono l'attività di intermediazione assicurativa e riassicurativa all'interno o, se iscritti nella sezione E del RUI, anche fuori dai locali dell'intermediario per il quale operano, inclusi gli intermediari a titolo accessorio.
- Fornitore: il soggetto terzo imparziale a cui l'intermediario ha affidato la gestione dei reclami o di singole fasi della stessa.
- Grande broker: Il mediatore o l'Intermediario che abbia l'amministratore delegato e/o il direttore generale iscritti nella medesima sezione ai sensi dell'articolo 13, comma 3, lettera a), del Regolamento IVASS n. 40 del 2 agosto 2018, e un numero di dipendenti o collaboratori iscritti nella sezione E del registro uguale o superiore a dieci.
- 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 Unico elettronico degli Intermediari assicurativi (RUI) di cui all'articolo 109 del Decreto Legislativo 7 settembre 2005, n. 209.
- IVASS o Autorità: l'Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni.
- Mediatori o Broker: gli intermediari che agiscono su incarico del cliente e che non hanno poteri di rappresentanza di imprese di assicurazione o di riassicurazione iscritti nella sezione B del RUI.
- Reclamo: è considerato 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: è considerato reclamante il 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 (contraente, assicurato, beneficiario, danneggiato).
- Registro reclami: Si intende lo strumento elettronico o cartaceo in cui sono annotati e conservati i dati essenziali del reclamo, idoneo ad adempiere agli obblighi previsti dalla normativa.

ENTI DI RIFERIMENTO

IVASS: Istituto per la Vigilanza delle Assicurazioni. CONSOB: Commissione Nazionale per le Società e la Borsa.

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008, come modificato dai provvedimenti IVASS n. 30/2015; n.46/2016, n.61-63/2017; n. 76/2018, n. 97/2020.

INFORMATIVA ALLA CLIENTELA

Le informazioni utili per la presentazione dei reclami, le tempistiche di risposta e la funzione aziendale incaricata dell'esame e i relativi recapiti sono riportati:

- ♦ nella dichiarazione conforme al modello 3 Allegato al Regolamento IVASS n. 40 del 2 agosto 2018 come modificato dal Provvedimento IVASS n. 97/2020;
- ♦ nei locali dove è svolta l'attività di intermediazione;

Nello specifico tali informazioni contengono:

- ♦ le indicazioni concernenti la gestione dei reclami inclusa la modalità di presentazione e la tempistica di risposta (45 giorni);
- ♦ l'indicazione della funzione per la gestione dei reclami e i relativi recapiti;
- ♦ le indicazioni con le modalità di presentazione dei reclami all'IVASS o alla CONSOB e le 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.

FORME DI INOLTRO DEI RECLAMI

I reclami, per poter essere trattati secondo le modalità ed i tempi dalla stessa dettati, devono essere formulati esclusivamente per iscritto ed inviati secondo le seguenti modalità alternative:

- ♦ raccomandata AR al recapito:
 - ♦ Furlani Srl - Via/Piazza: Via Maestri del Lavoro
Numero Civico: 16/2
Città: Mirandola
Provincia: MO
Codice Postale: 41037
- ♦ PEC all'indirizzo:
 - ♦ pec@pec.furlanisrl.com

Per la formulazione dei reclami può essere utilizzato il modulo standard messo a disposizione dall'Intermediario e che può essere richiesto presso la sede.

Nel caso di consegna diretta presso la sede sopra indicata, la persona incaricata dall'Intermediario alla ricezione del reclamo dovrà fare compilare e controfirmare al reclamante il modulo di reclamo (vedi facsimile in appendice), apponendo su questo la data di ricezione.

I reclami irrituali, cioè presentati con modalità diverse da quelle precedenti, sono comunque validi purché contengano:

- ♦ gli estremi del ricorrente;
- ♦ data e luogo di presentazione del reclamo;
- ♦ l'oggetto del reclamo;
- ♦ i motivi del reclamo.

GESTIONE OPERATIVA DEI RECLAMI: DESCRIZIONE DELLE FASI

La gestione dei reclami è articolata nelle seguenti fasi:

- ♦ ricezione del reclamo;
- ♦ registrazione nel registro reclami;
- ♦ istruttoria del reclamo;
- ♦ risoluzione del reclamo.

Le suddette fasi possono differenziare parzialmente nei modi e nei tempi a seconda della tipologia del reclamo.

RICEZIONE DEL RECLAMO

Nel caso di reclamo scritto presentato direttamente presso la sede sopra indicata, l'addetto di sede dovrà:

- ♦ far compilare il modulo di reclamo assicurandosi che il reclamante apponga nel modulo la data e la firma;

- ♦ apporre il timbro datario sulla busta di trasmissione del reclamo;
- ♦ inviare tutta la documentazione all'ufficio competente;
- ♦ archiviare la documentazione.

In ogni caso, ai fini della determinazione della data di ricezione, valgono i seguenti criteri:

1. per i reclami pervenuti alla sede dell'Intermediario:

- ♦ raccomandate 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;

2. per i reclami pervenuti tramite PEC:

- ♦ data ingresso della missiva sulla casella PEC;

REGISTRAZIONE NEL REGISTRO RECLAMI

L'Intermediario è responsabile della gestione del Registro Reclami, tenuto in formato elettronico/cartaceo, in cui devono essere annotati:

I DATI GENERALI DEL RECLAMO

- ♦ codice progressivo per anno
- ♦ anno di ricezione;
- ♦ data di ricezione;
- ♦ modalità di ricezione;
- ♦ valore economico della controversia;
- ♦ esito finale del reclamo (accolto / rigettato / accolto parzialmente);
- ♦ motivazioni dell'accoglimento / del rigetto / dell'accoglimento parziale;
- ♦ devoluzione del reclamo all'Autorità di Vigilanza / Autorità Giudiziaria o attivazione di altri meccanismi di mediazione / arbitrato previsti dalla normativa;
- ♦ data di chiusura definitiva;
- ♦ qualora il reclamo fosse di competenza della compagnia indicazione della data di trasmissione alla compagnia;
- ♦ eventuale riapertura della controversia in altre sedi.

DESTINATARIO DEL RECLAMO

- ♦ comportamenti propri di Furlani Srl;
- ♦ comportamenti dei dipendenti di Furlani Srl;
- ♦ comportamenti dei collaboratori di Furlani Srl;
- ♦ contestazioni che non sono di competenza di Furlani Srl;

OGGETTO DEL RECLAMO E MOTIVAZIONI

- ♦ contestazioni sull'informativa precontrattuale e contrattuale;
- ♦ contestazioni per mancata o inesatta esecuzione;
- ♦ contestazione per esecuzione di operazioni non autorizzate.

DATI SOGGETTO RECLAMANTE

- ♦ contraente;
- ♦ assicurato;
- ♦ danneggiato;
- ♦ beneficiario.

DATI SOGGETTO MITTENTE

diretto interessato;
 legale;
 consulente;
 associazioni consumatori/portatori di interessi collettivi;altro
 soggetto.

CLASSIFICAZIONE DI EVENTUALI DATI CORRETTIVI

- ♦ intervento formativo;
- ♦ intervento organizzativo;
- ♦ risarcimento;
- ♦ altro.

Il Registro Reclami è uno strumento elettronico o cartaceo idoneo ad accogliere i dati essenziali del reclamo e ad espletare gli obblighi di informativa interna (report interni aziendali) ed esterna nei confronti dell'IVASS.

Nel caso in cui il Registro Reclami sia uno strumento elettronico, ai fini della corretta tenuta i reclami vengono censiti nell'apposito programma/software eventualmente dedicato con una frequenza di back up proporzionata al flusso dei reclami in arrivo.

Ai sensi del Regolamento 28/2008 e successive modifiche ed integrazioni, qualora L'Intermediario ricevesse reclami relativi a comportamenti tenuti da compagnie assicurative, l'intermediario Broker deve trasmettere senza ritardo all'impresa interessata i reclami eventualmente ricevuti dandone contestualmente notizia al reclamante.

In caso di collaborazione orizzontale con altri intermediari, così come definita dall'art. 42 Reg. IVASS 40/2018, il reclamo verrà gestito dall'intermediario che ha il rapporto diretto con l'impresa.

ISTRUTTORIA

Il soggetto incaricato alla gestione dei reclami deve compiere, nella trattazione degli stessi, una prima valutazione sulla base della documentazione ricevuta.

Il soggetto incaricato alla gestione reclami può, al fine di verificare l'accaduto e per un esame più approfondito della doglianza deve:

- ♦ 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 l'addetto/dipendente/collaboratore interessato dal reclamo, in quanto relativo ad un proprio comportamento, 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, file audio, mail ecc.).

Dopo aver espletato quanto sopra, il soggetto incaricato alla gestione dei reclami:

analizza la documentazione ricevuta e tutte le informazioni del caso;

- ♦ analizza le modalità con le quali si è manifestata la controversia e le cause che l'hanno generata;
- ♦ valuta le questioni di merito (legali, amministrative, comportamentali ecc.) per predisporre le iniziative necessarie a rispondere al reclamante;
- ♦ qualora la fattispecie presenti caratteristiche particolari può richiedere parere scritto specialistico.

Il soggetto incaricato alla gestione del reclamo, analizzata tutta la documentazione prodotta nella fase istruttoria, produce una relazione conclusiva nella quale:

- ♦ esprime il proprio giudizio sul reclamo dichiarandone la fondatezza e l'infondatezza; nell'ipotesi
- ♦ in cui lo ritenga fondato, individua le specifiche iniziative da assumere ai fini dell'accoglimento dell'istanza di reclamo che verranno portate all'attenzione del legale rappresentante della società di brokeraggio (o del titolare in caso di ditta individuale), il quale – ove necessario – provvederà ad impartire istruzioni per adempiere alle decisioni assunte; indica
- ♦ l'esito finale del reclamo (accolto/non accolto/accolto parzialmente) e le relative motivazioni;
- ♦ predispone la risposta definitiva da trasmettere al reclamante.

RISOLUZIONE DEL RECLAMO E RISPOSTA AL RECLAMANTE

Terminata l'istruttoria, il soggetto incaricato alla gestione del reclamo predispone la risposta da inviare al reclamante. La risposta deve contenere:

- ♦ se il reclamo è ritenuto fondato, le iniziative che L'Intermediario 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 esauriente delle motivazioni del rigetto/o parziale rigetto, 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 viene trasmessa al legale rappresentante della società di brokeraggio (o del titolare in caso di ditta individuale) per la ratifica e la sottoscrizione. La risposta ratificata viene inviata al reclamante nelle modalità prescelte dal reclamante ed indicate in sede di presentazione del reclamo, tali modalità devono essere idonee a dimostrare la ricezione della risposta da parte del reclamante. La risposta conclusiva deve essere inviata al reclamante entro 45 giorni di calendario dal ricevimento del reclamo.

Si procede all'aggiornamento del Registro Reclami.

REPORTISTICA DEI RECLAMI TRATTATI

La procedura di gestione reclami prevede obblighi di comunicazione verso l'esterno e l'interno dell'Intermediario, in particolare alla fine di ciascun anno solare i dati relativi ai reclami devono essere riportati nello specifico prospetto (modello IVASS Provvedimento n° 46 del 3 maggio 2016). Tale prospetto verrà fornito all'IVASS a richiesta.

RIAPERTURA DEL RECLAMO E SISTEMA DI RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

Il reclamante rimasto insoddisfatto o il cui reclamo ha avuto esito negativo potrà:

- ♦ presentare reclamo presso l'IVASS o CONSOB in base a quanto specificato nel DIP del prodotto distribuito. L'Intermediario ricevuta la comunicazione da parte dell'IVASS dell'avvio del procedimento deve predisporre e trasmettere all'IVASS, nei termini indicati da quest'ultima, una relazione dettagliata volta a fornire in modo completo e tempestivo chiarimenti del caso; ricorrere
- ♦ a forme stragiudiziali delle controversie (quali, a titolo di esempio, la mediazione, la negoziazione assistita, l'arbitrato o la conciliazione paritetica).

L'Intermediario deve informare il cliente/reclamante delle varie opzioni; tale informativa dovrà essere contenuta:

- ♦ nell'informativa precontrattuale consegnata al cliente;
- ♦ sul sito internet;
- ♦ in caso di reclamo nel documento di risposta inviata al reclamante.

FORMAZIONE PERSONALE ADDETTO ALLA GESTIONE DI RECLAMI

L'Intermediario prevede piani di formazione costante e adeguata rivolti a rendere gli addetti alla gestione dei reclami edotti allo svolgimento dell'attività.