

Regolamento del Servizio Di Assistenza Clienti

IRIS GLOBAL SOLUCIONES DE PROTECCIÓN SEGUROS Y REASEGUROS.S.A.U.

Articolo 1. Oggetto e ambito di applicazione.

Lo scopo del presente Regolamento per la Difesa del Cliente è quello di regolamentare i requisiti e le procedure che devono essere soddisfatti dal Servizio Clienti dell'entità IRIS GLOBAL SOLUCIONES DE PROTECCIÓN SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.U., ed è stato approvato con il consenso del Consiglio di Amministrazione in data 22 giugno 2004.

Il Servizio Clienti è un organismo specializzato la cui missione è quella di trattare e risolvere le denunce e le richieste di risarcimento presentati nei confronti di IRIS GLOBAL SOLUCIONES DE PROTECCIÓN SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.U., dai suoi clienti, in relazione ai suoi interessi e diritti legalmente riconosciuti, derivanti da contratti, norme sulla trasparenza e protezione dei clienti o da buone prassi e usi finanziari, in particolare dal principio di equità.

Articolo 2. Competenze del Servizio Clienti.

Il Servizio Clienti è preposto a conoscere i reclami e le richieste di risarcimento presentate da persone fisiche o giuridiche autorizzate a farlo, in conformità alle disposizioni dell'articolo 6 del presente regolamento.

Ai fini del presente regolamento, *i reclami e le richieste di risarcimento* si intendono come segue:

RECLAMI: Quelli che si riferiscono al funzionamento dei servizi forniti ai clienti da IRIS GLOBAL SOLUCIONES DE PROTECCIÓN SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.U., e presentato per ritardi, negligenza o qualsiasi altro tipo di azione osservata nel funzionamento della società.

RICHIESTE DI RISARCIMENTO: Quelle presentati dai clienti che manifestino l'intenzione di ottenere la reintegrazione di un loro interesse o diritto, fatti concreti relativi ad azioni od omissioni della società che suppongono per la persona che li formula un pregiudizio ai propri interessi o diritti dovuti all'inadempimento dei contratti, delle norme di trasparenza e di tutela dei clienti o alle buone prassi e agli usi del settore assicurativo.

Articolo 3. Designazione e cessazione.

La nomina e la cessazione del titolare del Servizio Clienti saranno adottate con l'accordo del Consiglio di Amministrazione di IRIS GLOBAL SOLUCIONES DE PROTECCIÓN SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.U., e saranno comunicate al Commissario per la Difesa dell'Assicurato e alla Direzione Generale delle Assicurazioni e dei Fondi Pensione.

Articolo 4. Durata.

Il mandato del titolare del Servizio Clienti sarà a tempo indeterminato.

Articolo 5. Requisiti e regime di incompatibilità.

Il titolare del Servizio Clienti dovrà essere una persona con una buona reputazione commerciale e professionale e con conoscenze ed esperienza adeguate per esercitare le proprie funzioni e sarà espressamente autorizzata ad adottare, in modo autonomo e indipendente dagli altri dipartimenti o servizi commerciali od operativi dell'organizzazione, le decisioni o le risoluzioni che ritenga più appropriate in difesa dei diritti e degli interessi legittimi dei clienti di IRIS GLOBAL SOLUCIONES DE PROTECCIÓN SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.U., che presentano un reclamo o una richiesta di risarcimento, sulla base delle condizioni contrattuali, della legislazione in materia di assicurazione e di tutela dei clienti, nonché delle buone prassi e delle consuetudini del settore assicurativo, in particolare del principio di correttezza.

Non potrà essere eletto titolare del Servizio Clienti chi svolga contemporaneamente funzioni nel Dipartimento Commerciale, di Marketing, di Contrazione o gestione dei Sinistri. Neppure potrà esercitare la funzione di titolare del Servizio Clienti chi sarà incapacitato di praticare il commercio in conformità con le disposizioni dell'articolo 13 del Codice del Commercio.

Il titolare del Servizio Clienti cesserà di esercitare le sue funzioni quando, dopo la sua nomina, incorra in una delle cause di ineleggibilità o incompatibilità sopra menzionate.

Articolo 6. Persone legittimate a reclamare.

Hanno il diritto di presentare un reclamo o una richiesta di risarcimento i contraenti di assicurazione, i beneficiari, i terzi lesi o beneficiari di uno qualsiasi dei predetti.

Articolo 7. Forma, contenuto e luogo di presentazione dei reclami e delle richieste di risarcimento.

1. La presentazione di reclami o richieste di risarcimento può essere effettuata, personalmente o per rappresentanza, su supporto cartaceo o informatico, elettronico o telematico, a condizione che questi consentano la lettura, la stampa e la conservazione dei documenti.
2. Il documento dove viene steso il reclamo o la richiesta deve soddisfare i seguenti requisiti:
 - a) Dati identificativi del richiedente (nome, cognome e indirizzo) e, se del caso, della persona che lo rappresenta.
 - b) Identificazione della polizza in relazione alla quale si sta presentando un reclamo o una richiesta di risarcimento
 - c) Indicazione delle cause che motivano il reclamo o la richiesta, fornendo la documentazione su cui si basa.
 - d) Indicazione della richiesta effettuata al Servizio Clienti.
 - e) Indicazione che il ricorrente non è a conoscenza del fatto che il reclamo o la domanda sono gestiti o esaminati attraverso un procedimento amministrativo, arbitrale o giudiziario.
 - f) Luogo, data e firma.
3. Tuttavia, IRIS GLOBAL SOLUCIONES DE PROTECCIÓN SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.U., metterà a disposizione di qualsiasi persona avente diritto al reclamo, moduli per la formulazione di reclami o richieste di risarcimento, che possono essere richiesti al Servizio Clienti.
4. La lettera o il modulo contenente i reclami e le richieste di risarcimento possono essere presentati al Servizio Clienti o tramite e-mail all'indirizzo reclami@irisglobal.it.

Articolo 8. Ammissione alla procedura.

1. Una volta che il reclamo o la richiesta di risarcimento è stata ricevuta dal Servizio Clienti, quest'ultimo confermerà la ricezione per iscritto e analizzerà se soddisfa i requisiti di cui all'articolo 7 del presente regolamento, necessari per il suo trattamento.
2. Nel caso in cui uno di questi requisiti sia mancante e i fatti oggetto del reclamo o della richiesta non possano essere chiaramente accertati, il denunciante sarà informato per iscritto, concedendogli un termine di DIECI

GIORNI per correggere l'errore o chiarire la richiesta, durante i quali si interromperà il periodo di UN MESE che ha la Compagnia per adempiere.

Nella lettera si avviserà che, se non si riceve una risposta, il reclamo o la richiesta di risarcimento verranno archiviati senza ulteriore elaborazione.

3. I reclami e le richieste di risarcimento potranno essere respinti solo nei seguenti casi:
 - a) Quando è trascorso un periodo superiore A DUE ANNI da quando il cliente è venuto a conoscenza dei fatti che hanno causato il reclamo o la richiesta o, se del caso, si sia prescritto il diritto ha disposto l'azione legale.
 - b) In caso di apertura di procedimenti civili o penali per gli stessi fatti dinanzi ai tribunali ordinari, dinanzi a un organo amministrativo o mediante arbitrato. Se viene presentato un ricorso o viene proposto un ricorso dinanzi agli organi giudiziari, amministrativi o arbitrali, il reclamo o la richiesta di risarcimento saranno immediatamente archiviati.
 - c) Quando si intenda trattare come reclamo o richiesta, ricorsi o azioni diverse la cui conoscenza rientra nella competenza degli organi amministrativi, arbitrali o giudiziari, o gli stessi sono in attesa di risoluzione o contenzioso o la questione è già stata risolta in tali casi.
 - d) Se i fatti, le motivazioni e le richieste che specificano le questioni oggetto del reclamo o della richiesta non si riferiscono a operazioni concrete o non siano conformi alle prescrizioni del presente Regolamento.
 - e) Quando vengono presentati reclami o richieste che ripetono quelle anteriormente già risolte, presentate dallo stesso cliente in relazione agli stessi fatti.
4. Quando il reclamo o la richiesta sono considerati irricevibili, per uno qualsiasi dei motivi indicati, la parte interessata è informata con decisione motivata, e alla quale verrà concesso un termine di DIECI GIORNI di calendario per presentare le sue dichiarazioni. Quando l'interessato ha risposto e i motivi di irricevibilità permangono, è informato della decisione definitiva adottata.

Articolo 9. Elaborazione interna.

Il Servizio Clienti potrà raccogliere, nel corso dell'elaborazione dei procedimenti, sia dal richiedente che dai diversi dipartimenti e servizi della Compagnia, tutti i dati, i chiarimenti, i rapporti o le prove che ritiene pertinenti per adottare la sue decisioni, ed entrambe le parti dovranno rispondere entro un termine massimo DI DIECI GIORNI dal momento della richiesta.

Quando non sia possibile rispondere entro i tempi previsti, il Servizio Clienti informerà il denunciante delle cause del ritardo e indicherà quando è probabile

che l'indagine venga completata e il reclamo risolto. **Articolo 10. Chiusura e notifica.**

1. Il procedimento sarà completato e chiuso entro un periodo massimo di UN MESE dalla data in cui il reclamo o la richiesta di risarcimento è stata presentata al Servizio Clienti, al quale saranno aggiunti i giorni in cui il procedimento è stato sospeso per la correzione degli errori nella presentazione della richiesta di risarcimento, in conformità alle disposizioni dell'articolo 8 del presente Regolamento.
2. La decisione o risoluzione adottata sarà sempre motivata e conterrà delle conclusioni chiare sulla richiesta presentata nel reclamo o nella richiesta, sulla base delle clausole contrattuali, della legislazione assicurativa e delle buone prassi e usi del settore assicurativo.
3. Tale decisione o risoluzione è notificata alle parti interessate entro DIECI GIORNI di calendario a decorrere dall'emissione, per iscritto, da inviare a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno o con mezzi informatici, elettronici o telematici, a condizione che questi consentano la lettura, la stampa e la conservazione dei documenti e soddisfino i requisiti stabiliti *dalla legge 6/2020, dell'11 novembre, che disciplina determinati aspetti dei servizi elettronici di fiducia*, espressamente designati dal reclamante e, in assenza di tale indicazione, con lo stesso mezzo col quale sia stato presentato il reclamo o la richiesta di risarcimento.
4. Se al reclamo o alla richiesta è stata negata l'ammissibilità da parte del Servizio Clienti o la sua richiesta è stata respinta, in tutto o in parte, o entro un mese dalla data della sua presentazione senza essere risolta, l'interessato può presentare il proprio reclamo o richiesta di risarcimento a uno dei Commissari per la Difesa del Cliente dei Servizi Finanziari, indipendentemente dal suo contenuto, o direttamente al Servizio Reclami della Direzione Generale delle Assicurazioni e Fondi Pensione, dovendo dimostrare di averla preventivamente presentata al Servizio Clienti di IRIS GLOBAL SOLUCIONES DE PROTECCIÓN SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.U., salvo che l'oggetto di tale reclamo o richiesta sia il ritardo o il mancato rispetto di una decisione o risoluzione favorevole al cliente.

Articolo 11. Relazioni con il Commissario per la Difesa degli Assicurati e dei Partecipanti ai Piani Pensionistici

IRIS GLOBAL SOLUCIONES DE PROTECCIÓN SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.U. risponderà, tramite il Servizio Clienti, alle richieste che il Commissario rivolgerà nell'esercizio delle sue funzioni, entro i termini stabiliti da quest'ultimo.

Articolo 12. Contenuto.

1. Entro il primo trimestre di ogni anno, il titolare del Servizio Clienti presenterà al Consiglio di Amministrazione di GLOBAL SOLUCIONES DE PROTECCIÓN SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.U., una relazione esplicativa sullo sviluppo delle sue funzioni durante l'esercizio, che dovrà avere il seguente contenuto minimo:
 - a) Riepilogo statistico dei reclami e delle richieste trattate, con informazioni sul loro numero, sull'ammissione al trattamento e ragioni di rigetto, motivi e questioni sollevate nei reclami e nelle richieste di risarcimento, sulle somme o importi interessati, sulla distribuzione per classi o garanzie, nonché per Agenzie.
 - b) Sintesi delle decisioni o risoluzioni emesse, indicandone il carattere favorevole o sfavorevole per il richiedente.
 - c) Criteri generali contenuti nelle decisioni o risoluzioni emesse.
 - d) Raccomandazioni o suggerimenti derivanti dalla sua esperienza, al fine di meglio raggiungere gli scopi per i quali agisce.
2. Almeno una sintesi della Relazione Annuale sarà integrata nella Memoria o Relazione Annuale di IRIS GLOBAL SOLUCIONES DE PROTECCIÓN SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.U.



Madrid, 1° marzo 2023.-
