

## **COMPLAINTS POLICY & PROCEDURE – ITALY**

### **Introduction**

We take very seriously any situation that arises where a complaint is made by any client or broker about how we have handled their insurance. Under Italian regulations we are required to comply with certain compliant handling rules where the complainant is eligible to make a complaint. An eligible complainant is a person eligible to have a complaint considered under the *Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni (IVASS)* and is defined as:

“Any person who makes a specific claim by which he/she asserts that he/she is the holder of a right that can be brought to Court”<sup>1</sup>.

The definition of a complaint is “a declaration of non-generic dissatisfaction with which the complainant makes a specific claim against an insurance company relating to an insurance contract or service that he/she has used; requests for information or clarifications as well as requests relating to the settlement process or the execution of the contract are not considered complaints.”<sup>2</sup>

### **Procedure for those that wish to make a complaint**

1. We would wish to resolve the issues as soon as possible so in the first instance (if appropriate) the complainant should discuss their concerns with their normal point of contact. However, if this is not appropriate the complaint should be registered with the Managing Director; this can be in writing, via the telephone or e-mail. Please note that there are no charges associated with processing a complaint.

The e-mail address is:

[complaintadmin@mithras-italia.eu](mailto:complaintadmin@mithras-italia.eu)

Address: Via Conservatorio 15, 20122 Milan, Italy

Telephone: +39 (0)272 202.1

2. With the exception of complaints that can be resolved by the close of business on the next working day, the Managing Director will acknowledge the complaint promptly, informing the complainant of whom within the company is dealing with the complaint and the timescale in which the complainant can expect to receive a response.

---

<sup>1</sup> Art. 2 t ter) *Colui che avanza una specifica pretesa con cui asserisce di essere titolare di un diritto azionabile in giudizio*

<sup>2</sup> Art. 2 t bis) *Una dichiarazione di insoddisfazione non generica con cui il reclamante avanza una specifica pretesa nei confronti di un'impresa di assicurazione relativa a un contratto o a un servizio assicurativo di cui ha usufruito; non sono considerati reclami le richieste di informazioni o di chiarimenti nonché le richieste inerenti al processo liquidativo o all'esecuzione del contratto*

3. The complaint may need to be referred to Lloyd's Insurance Company/the Lloyd's managing agent subject to the requirements of the wording.
4. Where at all possible the complaint should be handled by a senior individual not involved with the transaction. In most cases this will be our Compliance Director.
5. The complainant must be kept informed of the progress of the complaint and we must provide a written response in the form of a final letter or holding response (where a final response is not forthcoming) as soon as possible. We are required to provide a final response within 8 weeks of receiving the complaint. If we are unable to do so we need to explain why and also inform the complainant of when a final response is likely.
6. If we have not resolved the complaint within 8 weeks then the complainant is entitled to refer the complaint to the IVASS. We must inform the complainant of the contact details, which are as follows:

Servizio Tutela del Consumatore  
FAX: 06 42133206  
Via del Quirinale, 21 00187 Roma  
Pec: tutela.consumatore@pec.ivass.it

7. Once the complaint has been fully investigated in normal circumstances our response will be one of the following options:
  - Accept the complaint and offer compensation if appropriate; or
  - Reject the complaint, giving full reasons for doing so.

Management Information (MI) – All complaints are reported directly to the Managing Director and Compliance Director who are responsible for recording and monitoring all complaints. MI in respect of complaints are reported and reviewed at Board level and reviewed in the context of the business to see whether any changes need to be made to ensure issues do not arise again.

## **Come presentare un reclamo ai Lloyd's**

Eventuali reclami – come sopra definiti – saranno presentati a:

### *Servizio Reclami*

Ufficio Italiano dei Lloyd's

Corso Garibaldi, 86

20121 Milano

Italia

Fax no.: +39 02 6378 8857

E-mail: [servizioreclami@lloyds.com](mailto:servizioreclami@lloyds.com) o [servizioreclami@pec.lloyds.com](mailto:servizioreclami@pec.lloyds.com)

Laddove il reclamo come sopra indirizzato riguardi una polizza emessa in regime di Libertà di Prestazione di Servizi, l'Ufficio Italiano dei Lloyd's procederà ad inoltrare il reclamo al Managing Agent competente, il quale avrà l'onere di accertare che la doglianza sia presa in gestione. Il fatto che l'Ufficio Italiano dei Lloyd's funga da collettore per i reclami concernenti polizze emesse in Libertà di Prestazione di Servizi non apporta tuttavia alcuna variazione alla natura della polizza medesima.

Il soggetto deputato alla gestione del reclamo ne confermerà ricezione per iscritto entro 5 (cinque) giorni lavorativi dall'effettiva data di ricevimento.

Un riscontro formale circa l'esito del reclamo verrà fornito al reclamante entro 45 (quarantacinque) giorni lavorativi dalla data di ricezione.

Qualora il reclamante non si ritenga soddisfatto dell'esito del reclamo, ovvero non abbia ricevuto riscontro alcuno decorso il termine di quarantacinque giorni, potrà avvalersi della procedura prevista dall'Istituto di Vigilanza sulle Assicurazioni IVASS, trasmettendo la propria doglianza al Regolatore, come segue:

### **Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni (IVASS)**

via del Quirinale 21 - 00187 Roma (Italia)

Tel.: [800 486661](tel:800486661) (dall'Italia)

Tel.: [+39 06 42021 095](tel:+390642021095) (dall'estero)

Fax : +39 06 42133 745 oppure +39 06 42133 353

E-mail: [ivass@pec.ivass.it](mailto:ivass@pec.ivass.it)

Maggiori informazioni oltre ai dettagli circa le modalità di presentazione dei reclami all'Istituto sono disponibili sul sito IVASS, accessibile tramite il seguente link:

<https://www.ivass.it/consumatori/reclami/index.html?com.dotmarketing.htmlpage.language=3>



[http://www.ivass.it/ivass\\_cms/docs/F4923/guida\\_reclami.pdf](http://www.ivass.it/ivass_cms/docs/F4923/guida_reclami.pdf)

[https://www.ivass.it/consumatori/reclami/Allegato2\\_Guida\\_ai\\_reclami.pdf](https://www.ivass.it/consumatori/reclami/Allegato2_Guida_ai_reclami.pdf)

La procedura sopra illustrata non pregiudica in alcun modo il diritto del reclamante di adire le vie legali od affidarsi a strumenti alternativi di mediazione o a quanto contrattualmente previsto.