

### **Avvertenza Preliminare**

In ottemperanza alle previsioni contenute nell'art. 5 del Provvedimento Ivass n. 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, la nostra Società adotta la seguente politica di gestione dei reclami ispirata:

- all'equo trattamento dei contraenti, degli assicurati, dei beneficiari e dei danneggiati,
- alla individuazione e gestione degli eventuali conflitti di interesse;
- alla rapida definizione dei reclami.

### **DEFINIZIONE DI "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.

### **MODALITÀ DI TRASMISSIONE DEL RECLAMO E RECAPITI**

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.

Il responsabile della funzione incaricata della gestione dei reclami è Christian Pirulli.

La funzione della gestione reclami non è esternalizzata.

Nel caso si desideri inviare il reclamo alla nostra Società, di seguito, le modalità previste:

**Posta ordinario e/o raccomandata:** Via Asiago 27 – 22063 Cantù (CO)

**Posta elettronica:** amministrazione@isidebroker.net

**Posta elettronica certificata PEC:** isidebroker@legalmail.it

### **ESITO DEI RECLAMI**

La Società è tenuta 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 n. 21 - 00187 Roma (Fax: 06 42133206, Pec: ivass@pec.ivass.it, Info su: [www.ivass.it](http://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.

**Avvertenza**

La compilazione del modulo è consigliata per consentire un rapido avvio della procedura di gestione del suo reclamo. Il presente modulo è una guida per la migliore formulazione di reclami verso il broker.

IL MODULO DEVE ESSERE INVIATO A

**ISIDE BROKER INSURANCE SRL – RECLAMI**

con una delle seguenti modalità:

**Posta ordinario e/o raccomandata:** Via Asiago 27 – 22063 Cantù (CO)  
**Posta elettronica:** amministrazione@isidebroker.net  
**Posta elettronica certificata PEC:** isidebroker@legalmail.it

**DATI DEL RECLAMANTE**

| PERSONA FISICA                    | PERSONA GIURIDICA  |  |
|-----------------------------------|--|--|
| Cognome e Nome                    | Ragione Sociale  |  |
| Codice Fiscale                    | Partita Iva  |  |
| Nato a / il                       | -  |  |
| Residenza                         | Sede Legale  |  |
| Indirizzo Mail                    | Indirizzo Mail   |  |
| Indirizzo PEC                     | Indirizzo PEC  |  |
| Telefono                          | Telefono   |  |
| Propone il reclamo in qualità di: | <input type="checkbox"/> Contraente <input type="checkbox"/> Assicurato <input type="checkbox"/> Danneggiato <input type="checkbox"/> Beneficiario |  |

**DATI DI CHI PRESENTA IL RECLAMO**

Se il reclamo è presentato per il tramite di uno studio legale/associazione o altro inserire nello spazio sottostante i relativi recapiti.

|                                   |  |
|-----------------------------------|--|
| Denominazione                     |  |
| Indirizzo                         |  |
| Indirizzo mail PEC                |  |
| Telefono                          |  |
| Propone il reclamo in qualità di: | <input type="checkbox"/> Diretto interessato<br><input type="checkbox"/> Legale<br><input type="checkbox"/> Consulente<br><input type="checkbox"/> Associazioni consumatori/portatori di interessi collettivi<br><input type="checkbox"/> Altro soggetto |

