



# ASSIDAGA

Broker di Assicurazioni

## PROCEDURA PER LA PRESENTAZIONE DEI RECLAMI

(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)

Il contraente, l'assicurato, il beneficiario ed 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 della gestione reclami non è esternalizzata.**

Il responsabile della funzione gestione reclami è il **dott. D'Agostino Saverio**.

**ASSIDAGA BROKER SRL** trasmetterà senza ritardo all'impresa interessata i reclami eventualmente ricevuti relativi al comportamento dell'impresa, dandone contestuale notizia al reclamante.

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

- **raccomandata a/r:** Assidaga Broker Srl – Corso Umberto I, 60 – 71045 Orta Nova (FG);
- **posta elettronica certificata:** [assidagabroker@pec.it](mailto:assidagabroker@pec.it);

**indicando:**

- a) nome, cognome e domicilio del reclamante, con eventuale recapito telefonico;
- b) individuazione del soggetto o dei soggetti di cui si lamenta l'operato;
- c) breve ed esaustiva descrizione del motivo di lamentela;
- d) ogni documento utile per descrivere più compiutamente le relative circostanze.

**L'intermediario è tenuto a dare risposta scritta entro 45 giorni dalla data di ricevimento del reclamo.**

Il contraente, l'assicurato, il beneficiario ed 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 previsto (**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: [tutela.consumatore@pec.ivass.it](mailto:tutela.consumatore@pec.ivass.it)** , **info: [www.ivass.it](http://www.ivass.it)**), allegando la documentazione relativa al reclamo trattato dall'intermediario.

In caso di controversie relative a contratti assicurativi, dopo aver presentato reclamo e non aver ricevuto risposta soddisfacente entro 45 giorni, il cliente può presentare ricorso all'**Arbitro Assicurativo (AAS)** entro 12 mesi dalla data del reclamo. Il ricorso si presenta online tramite il sito ufficiale <https://www.arbitroassicurativo.org>

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.

**Assidaga Broker Srl adotta una politica di gestione dei reclami ispirata all'equo trattamento dei contraenti, degli assicurati, dei beneficiari e dei danneggiati, idonea ad individuare ed a gestire eventuali conflitti di interesse con il reclamante, nonché tesa a garantire la corretta e tempestiva gestione dei reclami.**

**NB:** ai sensi della normativa vigente per reclamo si intende: "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**".