



ASSIDAGA

Broker di Assicurazioni

PROCEDURA PER LA PRESENTAZIONE DEI RECLAMI

(ai sensi del Regolamento ISVAP n. 24/2008 integrato dal Provvedimento IVASS n. 46/2016)

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 – Piazza Pietro Nenni, 49/A – 71045 Orta Nova (FG);
- **posta elettronica certificata:** 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** , **info: www.ivass.it**), allegando la documentazione relativa al reclamo trattato dall'intermediario.

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”*.

Fac-simile di Reclamo all'IVASS ([https://www.ivass.it/consumatori/reclami/Allegato2 Guida ai reclami.pdf](https://www.ivass.it/consumatori/reclami/Allegato2_Guida_ai_reclami.pdf))