

# PROCEDURA GESTIONE RECLAMI

## ➤ INTRODUZIONE

La Società Italt Brokers S.p.A, con sede legale a Milano in via della Chiusa 15, 20123, partita IVA 08536311007, iscritta al Registro Unico degli Intermediari (RUI) con il numero B000059359, soggetta a vigilanza da parte dell'IVASS, rende disponibile sul proprio sito web, in conformità al reg. 24/2008 e successive modifiche, la procedura di gestione dei reclami.

## ➤ SOGGETTI CHE POSSONO EFFETTUARE IL RECLAMO

Il reclamo può essere presentato da contraenti, assicurati, beneficiari o danneggiati o parti terze, che ritengano di avere diritto alla trattazione del proprio reclamo da parte del Broker o dell'impresa assicurativa.

## ➤ DEFINIZIONI

➤ Reclamo: È considerato 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.

➤ Reclamante: È considerato reclamante il soggetto che sia titolato a far valere il diritto alla trattazione del reclamo da parte dell'impresa di assicurazione, dell'intermediario assicurativo o dell'intermediario iscritto nell'elenco annesso (contraente, assicurato, beneficiario, danneggiato). Il regolamento di riferimento è il 24/2008 e successive modifiche.

## ➤ MODALITA' DI PRESENTAZIONE DEL RECLAMO

Per presentare un reclamo, il reclamante dovrà fornire:

1. Nome, cognome (o denominazione sociale nel caso di società) e domicilio del reclamante, preferibilmente con un numero di telefono;
2. Indicazione della persona o delle persone contro cui si reclama;
3. Descrizione breve ed esauriente del reclamo e numero del contratto di assicurazione a cui si riferisce;
4. Qualsiasi documentazione ritenuta utile per spiegare meglio le circostanze del reclamo.

## ➤ MODALITA' DI INVIO DEI RECLAMI

I reclami possono essere presentati mediante una delle seguenti modalità:

- + Posta ordinaria o raccomandata con ricevuta di ritorno all'indirizzo: Via Albaro 3, 16145, Genova, c.a. Sig.ra Angelina Neri.
- + E-mail: angelina.neri@italbrokers.com.
- + Posta Elettronica Certificata (PEC): italbrokers@pec.net.

### ➤ **TEMPISTICHE E DIRITTI DEL RECLAMANTE**

il broker assicurativo è obbligato a rispondere per iscritto entro 45 giorni dalla ricezione del reclamo. Se il reclamante non è soddisfatto della risposta ricevuta, o in assenza di una risposta entro il termine stabilito, ha il diritto di sottoporre il reclamo all'IVASS (Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni), ad uno dei seguenti contatti:

- + indirizzo: Via del Quirinale n. 21, 00187 Roma
- + Fax: +39 06 42133206
- + Pec: ivass@pec.ivass.it

Sito web per informazioni: [www.ivass.it](http://www.ivass.it)

Nel caso in cui il reclamo sia sottoposto all'Ivass, il reclamante deve allegare tutta la documentazione relativa al reclamo gestito dal broker o dall'assicuratore, permettendo all'IVASS di avere una visione completa della situazione e di agire di conseguenza.

2

AGGIORNATA AL 16/04/24