

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.

Come presentare un reclamo:

E' facoltà per il contraente, l'assicurato, il beneficiario e il danneggiato, ferma restando la possibilità di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, di inoltrare reclamo per iscritto all'intermediario o all'impresa preponente.

I reclami inoltrati all'intermediario devono essere indirizzati a:

ASB BROKER srl - alla cortese attenzione dell'avv. Francesco Cicogna

Il reclamo può essere inviato con le seguenti modalità:

- **Posta ordinaria o raccomandata A.R.:** Piazzetta S. Bartolomeo, 5A - 24121 Bergamo – BG
- **Fax:** 035.23.14.15
- **Posta elettronica:** reclami@asbb.it
- **Posta elettronica certificata:** reclami@pec.asbb.it

Indicando:

1. nome, cognome e domicilio del reclamante, con eventuale recapito telefonico;
2. individuazione del soggetto o dei soggetti di cui si lamenta l'operato;
3. breve ed esaustiva descrizione del motivo del reclamo e numero di polizza oggetto del reclamo;
4. ogni documento utile per descrivere più compiutamente le relative circostanze

ASB BROKER srl provvederà quindi a rispondere al reclamo entro 45 giorni dalla data di ricezione dello stesso con le medesime modalità utilizzate dal reclamante per il suo invio.

Resta comunque salva la possibilità per il reclamante, qualora non dovesse ritenersi soddisfatto dell'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro da parte dell'intermediario o dell'impresa entro il termine di legge (45 giorni dal momento in cui il reclamo è pervenuto), di rivolgersi all'IVASS:

Servizio Vigilanza Intermediari - Via del Quirinale n. 21 - 00187 Roma

Fax: 06.42.13.32.06 - Pec: ivass@pec.ivass.it

compilando l'apposito modulo reso disponibile dall'Autorità sul sito internet www.ivass.it ed integrando le informazioni sopra richieste da 1. a 4. con la copia del reclamo presentato e dell'eventuale riscontro ricevuto.

Per le controversie relative ad uno specifico contratto, gli aventi diritto hanno la possibilità di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria ovvero di rivolgersi ai sistemi alternativi di risoluzione delle controversie, tra cui ad esempio, la possibilità di adire l'Organo di Mediazione costituito presso la Camera di Commercio, Industria e Artigianato del luogo di residenza o di domicilio principale del Contraente o dei soggetti che intendano far valere i diritti derivanti dal contratto.

I nostri uffici sono a disposizione per tutti i chiarimenti del caso

 **ASB BROKER S.R.L.**

Luigi Scler