

## DOCUMENTO DI POLITICA DI GESTIONE DEI RECLAMI

In ottemperanza al regolamento Ivass che ha introdotto a carico degli intermediari obblighi specifici in materia di gestione dei reclami, ASB BROKER srl adotta la politica di gestione dei reclami riportata di seguito e basata sull'osservanza dei principi di:

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

### 1. Definizione di reclamo

Il regolamento Ivass definisce come reclamo "una dichiarazione di insoddisfazione in forma scritta relativa ad un contratto o ad un servizio assicurativo". Non sono considerati reclami le richieste di informazioni o di chiarimenti, le richieste di risarcimento danni o di esecuzione del contratto.

### 2. Ricezione di un reclamo

Ogni addetto o collaboratore di ASB BROKER srl che ricevesse un reclamo in forma scritta, dovrà trasmetterlo con sollecitudine all'avv. Francesco Cicogna, incaricato per la gestione dei reclami.

Egli provvederà innanzitutto ad esaminare il reclamo e verificarne la competenza:

- I. Nel caso fosse esclusivamente della compagnia di assicurazione che ha sottoscritto il contratto trasmetterà immediatamente a quest'ultima il reclamo, unitamente a tutta la documentazione di pertinenza.  
Ne darà quindi contestuale comunicazione al reclamante, con i riferimenti necessari per proseguire la gestione del reclamo con la compagnia di assicurazione in questione;
- II. Nel caso fosse esclusivamente di altro intermediario, trasmetterà a quest'ultimo il reclamo entro 15 giorni dal ricevimento, fornendo tutte le informazioni e la documentazione di pertinenza.  
Ne darà quindi contestuale comunicazione al reclamante, inviandogli i riferimenti necessari per proseguire la gestione del reclamo con l'intermediario in questione;
- III. Nel caso fosse esclusivamente di ASB BROKER srl, provvederà a individuare a quale soggetto sia imputabile il comportamento lamentato in modo da gestire ed eliminare eventuali conflitti di interesse;
- IV. Nel caso fosse di ASB BROKER srl unitamente ad altro soggetto (compagnia di assicurazione e/o altro intermediario) provvederà a verificare il reclamo come al precedente punto III., quindi a trasmettere anche comunicazione a chi di competenza, come ai precedenti punti I. e II.

### 3. Gestione del reclamo

Accertato che la competenza del reclamo spetta ad ASB BROKER srl, in tutto o in parte, quest'ultima adotterà tutte le misure necessarie per correggere quanto è all'origine del reclamo, per la parte di sua competenza.

### 4. Esito del reclamo

Entro 45 giorni dal ricevimento del reclamo, ASB BROKER srl risconterà il reclamante, con linguaggio semplice e facilmente comprensibile, attraverso le medesime modalità utilizzate dal reclamante per il suo invio.

ASB BROKER srl comunicherà contestualmente al reclamante che qualora non dovesse ritenersi soddisfatto dell'esito del reclamo, totalmente o in parte, potrà sempre rivolgersi all'IVASS, indicando i relativi riferimenti.

### 5. Registrazione ed archiviazione dei reclami


L'avv. Francesco Cicogna provvederà a registrare il reclamo in ottemperanza alla procedura stabilita dalla normativa.

ASB BROKER srl ha appositamente creato un file Excel per la registrazione delle varie fasi del reclamo, dall'iniziale registrazione fino all'esito e quindi dei relativi report periodici stabiliti dalla normativa.

L'archiviazione di tutta la documentazione di pertinenza del reclamo e dei vari report periodici, viene fatta sia in formato elettronico che cartaceo.

### 6. Analisi periodica dei reclami e della procedura di gestione reclami

Per consentire una periodica revisione delle procedure e dell'adozione di adeguate misure per correggere le cause dei reclami, l'avv. Francesco Cicogna, in occasione della predisposizione dei report dei reclami nell'anno, eseguirà un'analisi di tali report, che condividerà con il Consiglio di Amministrazione al fine di apportare eventuali modifiche.

 **ASB BROKER S.R.L.**  
Luigi Pasinetti

 **ASB BROKER S.R.L.**  
Avv. Francesco Cicogna