



RP Broker Srl
Risk protection & Broker in assicurazione

Rev0_2016

Informativa sulla gestione dei 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.

Modalità di trasmissione dei reclami e recapiti

Il contraente, l'assicurato, il beneficiario e 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.

Il responsabile della funzione incaricata della gestione dei reclami è Laura Paragona

La funzione della gestione reclami non è esternalizzata.

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

Modalità di trasmissione del reclamo e recapiti		
Posta ordinaria o raccomandata	Posta elettronica	Posta elettronica certificata
RP BROKER Srl Ufficio Gestione Reclami Via Carrobbio, 15 21100 VARESE	info@rpbroker.com	amministrazione@pec.rpbroker.com

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

Il modulo per la presentazione dei reclami è disponibile sul sito dell'IVASS all'indirizzo https://www.ivass.it/consumatori/reclami/Allegato1_Guida_ai_reclami.pdf

Il contraente, l'assicurato, il beneficiario e il danneggiato hanno inoltre la possibilità, qualora non dovessero ritenersi soddisfatti dall'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro da parte dell'intermediario o dell'impresa entro il termine di legge (**45 giorni dalla data di ricevimento del reclamo da parte dell'intermediario**), di rivolgersi all'IVASS, Servizio Vigilanza Intermediari, Via del Quirinale n. 21 - 00187 Roma (**fax: 06 42133206, pec: ivass@pec.ivass.it, Info su: www.ivass.it**), allegando la documentazione relativa al reclamo trattato dall'intermediario o dall'impresa proponente. 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.

RP Broker Srl

Sede legale: Via Carrobbio, 15 – Varese (VA) 21100 - CCIAA VA-323970 – Partita IVA e c. f. 02541410300 – RUI B000290003
Tel. 0332 831595 – Fax 0332 284749 - email info@rpbroker.com – www.rpbroker.com - amministrazione@pec.rpbroker.com
Filiali a Bracciano (Rm) – Jesi (An) – Monza – Novara – Oggiono (Lc) - Trieste - Vicenza