



## PROCEDURA DI GESTIONE DEI RECLAMI

### 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 il sig. Filippi Andrea.

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:

Posta ordinaria o raccomandata: Via Citella 65/A – 37012 Bussolengo (VR)

Posta elettronica: [info@filippibroker.it](mailto:info@filippibroker.it)

Posta elettronica certificata: [filippibroker@certimail.eu](mailto:filippibroker@certimail.eu)

L'intermediario è tenuto a dare risposta scritta entro 45 giorni dalla data di ricevimento del reclamo. Il contraente, l'assicurato, il beneficiario e 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 (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](mailto:ivass@pec.ivass.it), Info su: [www.ivass.it](http://www.ivass.it)), allegando la documentazione relativa al reclamo trattato dall'intermediario o dall'impresa preponente. 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.