

**INFORMAZIONE RELATIVA ALLA GESTIONE DEI RECLAMI NEI CONFRONTI DELL'INTERMEDIARIO AI SENSI
DEL REG. ISVAP 24/2008 E SUCCESSIVE MODIFICHE REG. IVASS 46/2016**

In ottemperanza a quanto indicato dai sopra citati Regolamenti, con la presente rendiamo note le modalità di presentazione dei reclami. Un facsimile del **Modello per il reclamo** può essere scaricato nella sezione "DOWNLOAD ED INFORMATIVE" del sito www.claudicapobianchi.it Eventuali reclami riguardanti il rapporto contrattuale o la gestione dei sinistri possono essere inoltrati **per scritto** all'Intermediario seguendo le istruzioni indicate:

Oggetto del reclamo

(secondo la definizione fornita dal Regolamento ISVAP n. 24 del 19/05/2008) può essere: "una dichiarazione di insoddisfazione in forma scritta nei confronti di un'impresa di assicurazione o un intermediario assicurativo o di un intermediario iscritto nell'elenco annesso, relativa ad un contratto o a un servizio ass.vo; non sono considerati reclami le richieste di informazioni o di chiarimenti, le richieste di risarcimento danni o di esecuzione del contratto".

Il reclamo dovrà essere inoltrato a Claudio Capobianchi Broker - Gestione Reclami - per email a: reclami.capobianchibroker@gmail.com oppure a mezzo del servizio postale a: Claudio Capobianchi Broker alla c.a. Gestione Reclami, Via Grotta delle Fate n.41 - 57128 Livorno, o in alternativa, via fax al numero 0586 589597. L'ufficio dell'intermediario provvederà a riscontrare il reclamo presentato entro 45 giorni dalla data di ricevimento del medesimo.

Come inoltrare il reclamo:

Il reclamo in prima istanza dovrà essere presentato presso gli uffici dell'intermediario mediante apposito modulo scaricabile al sito www.claudicapobianchi.it alla sezione "Download ed informative" da riportare su carta intestata e corredata della documentazione necessaria a supporto della contestazione.

Quando si invia il reclamo ad IVASS?

Qualora il reclamante non si ritenga soddisfatto del riscontro ricevuto o in caso di assenza di riscontro da parte dell'Intermediario nel termine dei 45 giorni, in seconda istanza questi potrà rivolgersi ad IVASS, mediante la compilazione della richiesta su apposito modulo reclami Ivass scaricabile direttamente dal sito dell'Istituto, già nella pagina iniziale www.ivass.it

In tal caso, il reclamo (su modello scaricato dal sito dell'ivass) deve essere inviato ad: IVASS presso Via del Quirinale, 21 - 00187 Roma oppure trasmesso ai fax 06.42.133.745 o 06.42.133.353 o via PEC all'indirizzo ivass@pec.ivass.it (in tal caso è opportuno che gli eventuali allegati al messaggio PEC siano in formato PDF).

La comunicazione all'IVASS deve contenere anche copia del reclamo già inoltrato all'Intermediario compresi i documenti a supporto ed il relativo riscontro. IVASS, effettuata la necessaria istruttoria, fornirà notizia dell'esito della stessa entro 90 giorni dall'acquisizione degli elementi di valutazione necessari.

Per la risoluzione di liti transfrontaliere è possibile presentare reclamo all'IVASS o direttamente al sistema estero competente chiedendo l'attivazione della procedura FINNET. Il sistema competente è individuabile accedendo al sito <http://www.ec.europa.eu/finnet>. Si ricorda che permane la facoltà di ricorrere all'Autorità Giudiziaria.

Gestione Reclami



CLAUDIO CAPOBIANCHI
BROKER ASSICURATIVO