

Procedura di gestione dei reclami

Modalità di trasmissione dei reclami e recapiti:

La funzione della gestione reclami non è esternalizzata.

Il responsabile della funzione incaricata della gestione dei reclami in Assiconsult Srl è il signor Luca Mich

Ferma restando la possibilità di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, il contraente/assicurato o l'avente diritto, tramite consegna a mano, via posta o mediante supporto informatico ha facoltà di proporre reclamo per iscritto al Broker ai seguenti indirizzi:

- ✓ **Posta ordinaria o raccomandata:** Assiconsult Srl, Via Esperanto 1, 39100 Bolzano
- ✓ **Posta elettronica all'indirizzo:** reclamo@assiconsult.com
- ✓ **Posta elettronica certificata:** info@pec.assiconsult.com

Nel caso in cui non si ritenesse soddisfatto dall'esito del reclamo o, in caso di assenza di riscontro entro 45 giorni dalla ricezione del reclamo, il contraente e/o l'assicurato può rivolgersi **all'IVASS**, Servizio Vigilanza Intermediari, Via del Quirinale 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.

Il contraente, l'Assicurato o comunque l'avente diritto può altresì rivolgere reclamo all'impresa di assicurazione e all'IVASS secondo le modalità descritte nel DIP Aggiuntivo ricevuto nel set informativo

Nel caso in cui non si ritenesse soddisfatto dall'esito del reclamo o, in caso di assenza di riscontro entro 45 giorni dalla ricezione del reclamo, il Contraente e/o l'Assicurato o comunque l'avente diritto può:

- presentare ricorso all'Arbitro Assicurativo, tramite il portale disponibile sul sito internet dello stesso (**www.arbitroassicurativo.org**), dove è possibile consultare gli ulteriori requisiti di ammissibilità, le informazioni relative alle modalità di presentazione del ricorso e ogni altra indicazione utile;

oppure

- avvalersi di altri eventuali sistemi alternativi di risoluzione delle controversie previsti dalla normativa vigente e indicati nel DIP aggiuntivo ricevuto nel set informativo.