

## Informativa in materia di gestione dei reclami ai sensi del Regolamento Isvap 24/2008

In ottemperanza alle previsioni normative a carico degli intermediari assicurativi in materia di gestione dei reclami, ACROS S.r.l. – Studio di Brokeraggio Assicurativo (di seguito “Acros”) ha adottato una propria Policy di gestione dei reclami ispirata:

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

### 1. Modalità di trasmissione dei reclami e recapiti

Il soggetto titolato alla presentazione di un reclamo, quale ad esempio il contraente, l’assicurato, il beneficiario e il danneggiato, ha facoltà, ferma restando la possibilità di rivolgersi all’Autorità Giudiziaria, di inoltrare reclamo per iscritto all’intermediario o all’impresa di assicurazione.

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

Posta ordinaria o raccomandata	Posta elettronica certificata
Corso Cavour, 2 37121 verona	reclami@pec.acrosbroker.it

Si suggerisce di indicare tutte le informazioni utili per individuare correttamente e con precisione la tematica che ha portato insoddisfazione, quali ad esempio:

- riferimenti del contraente/assicurato (nome, cognome, domicilio e recapito telefonico);
- numero di polizza e Compagnia di Assicurazioni;
- eventuale numero di sinistro e data dell’evento;
- soggetto/i di cui si lamenta l’operato;
- sintetica ed esaustiva descrizione dell’accaduto e delle ragioni del reclamo;
- ogni documento e/o informazione utile per rappresentare le circostanze.

### 2. Gestione interna dei reclami

Acros ha istituito la Funzione di Gestione dei reclami, come richiesto dalla normativa sopra citata per i c.d. “Grandi Broker”, la cui responsabilità è affidata alla Sig.ra Francesca Andreato che svolge altresì il ruolo di referente per l’attività esternalizzata in quanto la gestione dei reclami è stata affidata in outsourcing al Consorzio Brokers Italiani con sede legale in Milano, via Generale Fara n. 39.

L’onere di riscontrare il reclamo rimane in capo a Borghini e Cossa Srl che dovrà dare risposta scritta entro 45 giorni dalla data di ricevimento del reclamo.

### 3. Esposto IVASS

Il soggetto reclamante ha 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,



---

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](http://www.ivass.it)), seguendo le istruzioni fornite dalla stessa Autorità di Vigilanza sul proprio sito istituzionale.

