

INFORMATIVA IN MATERIA DI GESTIONE DEI RECLAMI AI SENSI DEL REGOLAMENTO ISVAP 24/2008

In ottemperanza alle previsioni contenute nell'art. 5 del Provvedimento Ivass n. 46 /2016 recante modifiche al Regolamento Isvap n. 24/2008, che ha introdotto a carico degli intermediari obblighi specifici in materia di gestione dei reclami, Acros S.r.l. – Studio di Brokeraggio Assicurativo adotta la seguente politica di gestione dei reclami ispirata:

- all'equo trattamento dei contraenti, degli assicurati, dei beneficiari e dei danneggiati;
- alla 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 S.r.l. 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 Dott.ssa Costanza Masotto.

3. Esposto IVASS

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 rivolgersi all'Arbitro Assicurativo secondo la procedura presente a questo [link](#).

Il soggetto reclamante ha inoltre la possibilità 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), seguendo le istruzioni fornite dalla stessa Autorità di Vigilanza sul proprio sito istituzionale.

