



## **DOCUMENTO DI POLITICA DI GESTIONE DEI RECLAMI AI SENSI DEL PROVVEDIMENTO IVASS 46/2016**

Broker & Broker srl (in seguito denominata Società) in qualità di intermediario assicurativo iscritto al RUI Sez. B al n. B000387306, in adempimento alle disposizioni del suddetto Provvedimento IVASS, premesso l'obbligo di dare riscontro ai reclami entro 45 giorni dal ricevimento ( art . 10 quater del Provv. 46/2016):

### GESTISCE

- Reclami di propria pertinenza, inclusi quelli relativi ai comportamenti dei dipendenti e dei collaboratori ( art. 10 quater);
- Reclami relativi ai comportamenti degli Intermediari nell'ambito delle libere collaborazioni ai sensi art. 22 D.L. 18 /10/2012 n. 179. A tal fine viene individuato come " intermediario competente" colui che colloca il rischio ed ha rapporto diretto con l'impresa assicurativa.
- Trasmette senza ritardo all' Impresa assicurativa interessata i reclami ricevuti relativi al comportamento dell'impresa, dandone comunicazione al reclamante.

### ADOTTA UNA POLITICA CHE

- garantisca l'equo trattamento dei Contraenti, degli Assicurati, dei Beneficiari e dei danneggiati;
- che sia idonea ad individuare e a gestire eventuali conflitti di interesse con il reclamante;
- che garantisca la corretta e tempestiva gestione dei reclami;

A tal fine, il Reclamo ricevuto da dipendenti o collaboratori della Società potrà essere trasmesso senza ritardo anche per il tramite/accesso al Portale - Area Reclami, allegando in file il reclamo medesimo con tutta la documentazione relativa ed utile alla definizione dello stesso, dandone comunicazione al reclamante. L'informativa al reclamante potrà essere anche fornita direttamente dalla Società intesa come intermediario principale.

In alternativa, potrà essere trasmesso al seguente indirizzo: Broker & Broker Srl viale Fiume, 71 01100 Viterbo; email : e.veschi@broker-broker; info@broker-broker ; brokerebroker@legalmail.it.

### FASE ISTRUTTORIA DEL RECLAMO

La Società garantisce il contraddittorio con il collaboratore interessato, invitandolo a fornire entro 15 giorni, la documentazione pertinente ed ogni altra informazione ritenuta utile per la gestione del reclamo, nonché ad esprimere la propria posizione rispetto alla questione oggetto del reclamo stesso.

La Società fornisce riscontro al reclamante entro 45 giorni dal ricevimento del medesimo, adottando un linguaggio semplice e facilmente comprensibile, dandone comunicazione anche al collaboratore.

Nel caso di mancato o parziale accoglimento del Reclamo, la Società fornisce al reclamante una chiara spiegazione della propria posizione, lo informa in merito alla possibilità, prima di interessare l'Autorità Giudiziaria, di rivolgersi all'IVASS o ai Sistemi Alternativi per la risoluzione delle controversie previste a livello normativo o convenzionale, specificandone le modalità.

### LA SOCIETA' ADOTTA

- Registro dei Reclami ( art. 10 quater ) all'interno del quale saranno annotati gli stessi, secondo una struttura fissa indicata nell'Allegato 1) del Regolamento IVASS 24/2008, integrando con dati relativi all'eventuale trasmissione all'impresa assicurativa o altri istituti finanziari, qualora i reclami siano di loro competenza.



Annualmente, la Società compila il prospetto statistico secondo la struttura di cui all' Allegato 4) del Regolamento 24/2008 che prevede la compilazione di n. 3 Tabelle : 4.1 Tabella generale : numero de reclami, valore economico, output correlati; 4.2 Tabella Reclami RC auto; 4.3 Tabella caratteristiche dei soggetti reclamanti.

La Società è tenuta ad analizzare i dati dei singoli reclami trattati, inclusi i reclami relativi ai comportamenti dei dipendenti e dei collaboratori, evidenziando le cause di fondo comuni alle tipologie di reclamo. Dall'analisi dei reclami, La Società valuterà se tali cause possano interessare anche procedure o prodotti diversi da quelli trattati nel reclamo ed interverrà con adozione di appropriate misure correttive. A richiesta dell'IVASS, la Società fornirà all'Autorità le informazioni relative al numero, ai tempi di risposta, all'oggetto e all'esito del reclamo.

N.B: La Società acquisirà da parte di tutti i suoi dipendenti e collaboratori una Dichiarazione di presa visione e conferma di tale documento che dovrà essere restituita debitamente sottoscritta e sottoposta a revisione annuale.