

Eventuali reclami riguardanti il rapporto contrattuale, la gestione dei sinistri ovvero i comportamenti dei dipendenti e dei collaboratori devono essere inoltrati per iscritto al seguente indirizzo:

**BROKER & BROKER SRL – STRADA TUSCANESE N. 59 -00100 VITERBO**

**FAX : 07611768279**

**PEC : brokerebroker@legalmail.it**

indicando i seguenti dati:

- nome, cognome, indirizzo completo dell'esponente
- numero della polizza e nominativo del contraente
- numero e data del sinistro al quale si fa riferimento
- indicazione del soggetto o dei soggetti di cui si lamenta l'operato
- breve ed esaustiva descrizione del motivo della lamentela

Broker & Broker srl gestirà il reclamo dando risposta al reclamante entro 45 giorni dal ricevimento.

Qualora l'esponente non si ritenga soddisfatto dell'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro nel termine massimo di 45 giorni, potrà rivolgersi a:

**IVASS - Istituto per la vigilanza sulle Assicurazioni – Servizio tutela Consumatore -**

**Via del Quirinale, 21 - 00187 Roma**

**telefono 06 421331 - fax 06 42133206**

utilizzando lo specifico modello disponibile sul sito dell'IVASS ([www.ivass.it](http://www.ivass.it) - sezione "Guida ai reclami"), corredando l'esposto della documentazione relativa al reclamo trattato dalla compagnia e dell'eventuale riscontro fornito dalla stessa.

Il reclamo all'IVASS deve contenere i seguenti elementi essenziali: nome, cognome e domicilio del reclamante con eventuale recapito telefonico; denominazione dell'impresa e dell'eventuale intermediario di cui si lamenta l'operato; breve ed esaustiva descrizione del motivo della lamentela e ogni documento utile a descrivere compiutamente il fatto e le relative circostanze.

Per la risoluzione di liti transfrontaliere è possibile presentare reclamo all'IVASS o direttamente al sistema estero competente chiedendo l'attivazione della procedura FIN-NET. Il sistema competente è individuabile accedendo al sito [http://www.ec.europa.eu/internal\\_market/fin-net/members\\_en.htm](http://www.ec.europa.eu/internal_market/fin-net/members_en.htm)



Il reclamante, in alternativa alle sopra illustrate modalità, potrà attivare, ove applicabile:

- la procedura prevista dall'Accordo del 19 marzo 2012, tra Ania e Associazioni dei consumatori per la conciliazione delle controversie derivanti da sinistri r.c. auto tra imprese assicuratrici e consumatori, per le controversie inerenti alla gestione di sinistri del ramo rca la cui richiesta di risarcimento non supera i 15.000 euro;
- la procedura di negoziazione assistita prevista dal D.L. 132/2014, convertito dalla L. 162/2014, secondo quanto previsto dall'art. 3 del suddetto Decreto per le controversie in materia di risarcimento del danno da circolazione di veicoli (RCA) e natanti (RC natanti);
- la procedura di mediazione finalizzata alla conciliazione delle controversie civili di cui al D. Lgs. 4 marzo 2010 n.28, presentando specifica istanza ai sensi dell'art. 4 presso gli organismi di mediazione previsti dall'art. 16 del citato decreto per le controversie relative a contratti assicurativi diversi dalla RCA.

Permane la facoltà di ricorrere all'Autorità giudiziaria.