

**APOGEO BROKER SRL**

**Guida ai reclami assicurativi**

Versione 01

Data di emissione:23/11/2016

Gentile Cliente,

in conformità alle previsioni del Regolamento ISVAP n. 24/2008 e s.m.i., APOGEO BROKER SRL (di seguito “**Apogeo Broker**”), intermediario assicurativo iscritto nella Sezione B del Registro Unico degli Intermediari assicurativi e riassicurativi tenuto da IVASS (c.d. RUI), intende informarla di quanto segue con riferimento alla presentazione di eventuali reclami alla scrivente.

Qualora intenda presentare un reclamo riguardante un contratto o ad un servizio assicurativo intermediato da Apogeo Broker, relativamente all’operato della medesima Apogeo Broker o di dipendenti o collaboratori di quest’ultima, la invitiamo a compilare il “MODULO PER RECLAMO a APOGEO BROKER SRL.” allegato alla presente guida ed a trasmetterlo a Apogeo Broker con una delle modalità e ai recapiti di seguito indicati:

- via email: info@apogeobroker.it
- via PEC: info@pec.apogeobroker.it
- via fax: 0131/863152
- via posta cartacea: Apogeo Broker Srl, Corso Leoniero 16 – 15057 Tortona (AL)

Qualora intenda rivolgere un reclamo direttamente all’impresa di assicurazione, la invitiamo a verificare sul sito web dell’impresa di assicurazione interessata eventuali indicazioni sulle modalità di presentazione del reclamo ovvero a contattare la stessa al fine di ricevere tutte le informazioni necessarie a tal fine.

Qualora Apogeo Broker riceva un reclamo che non sia di propria pertinenza in quanto non attinente il comportamento proprio, o di propri dipendenti o collaboratori, ma relativo al comportamento tenuto dall’impresa di assicurazione, Apogeo Broker provvederà a trasmettere senza ritardo il reclamo all’impresa di assicurazione interessata e ad informarla dell’avvenuta trasmissione.

I reclami di pertinenza di Apogeo Broker saranno esaminati dalla funzione reclami di Apogeo Broker, appositamente istituita in conformità alla normativa applicabile.

Apogeo Broker garantisce l’imparzialità di giudizio della propria funzione reclami mediante l’adozione delle opportune scelte organizzative e la predisposizione di idonee procedure tese ad evitare conflitti di interesse con le strutture o i soggetti il cui comportamento è oggetto di reclamo.

Apogeo Broker sarà tenuta a rispondere ai reclami entro 45 (quarantacinque) giorni dal ricevimento degli stessi.

Qualora Apogeo Broker non abbia fornito riscontro al Suo reclamo entro 45 giorni dalla ricezione dello stesso, oppure ritenga la stessa non soddisfacente, potrà rivolgersi all’Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni (“**IVASS**”), utilizzando il modulo di Reclamo all’IVASS, anch’esso

allegato alla presente guida allegando allo stesso la documentazione utile e necessaria a valutare la condotta o il servizio oggetto di lamentela.

Il reclamo ad IVASS potrà essere trasmesso a quest'ultima mediante posta ordinaria, PEC o fax ai recapiti indicati nel modulo stesso.

In relazione ad eventuali controversie, si ricorda che Lei potrà comunque adire la competenza dell'Autorità giudiziaria, oltre a poter ricorrere ai sistemi conciliativi previsti a livello normativo o convenzionale, ivi incluso il Procedimento di mediazione obbligatoria di cui al D.lgs. n. 28/2010 (così come da ultimo modificato dal D.L. n. 69/2013, convertito con modificazioni nella legge n.98/2013) nel rispetto delle disposizioni di legge tempo per tempo vigenti. Ricordiamo che per avviare la mediazione occorre presentare istanza, assistiti da un avvocato, ad uno degli Organismi di mediazione imparziali iscritti nell'apposito registro presso il Ministero di Giustizia. Tale procedimento costituisce condizione di procedibilità della domanda giudiziale in relazione ai contratti assicurativi in generale.

\* \* \*

**Allegati:**

- Modulo per reclamo a Apogeo Broker Srl.
- Presentazione dei reclami all'IVASS.

## MODULO PER RECLAMO a APOGEO BROKER SRL

**Il reclamo potrà essere presentato con una delle modalità e ai recapiti di seguito indicati:**

- via email: info@apogeobroker.it
- via PEC: info@pec.apogeobroker.it
- via fax: 0131/863152
- via posta cartacea: Apogeo Broker Srl, Corso Leoniero 16 – 15057 Tortona (AL)

### DATI DEL CLIENTE

Ragione sociale:	
Nome:	Cognome:
Indirizzo:	Città:
Provincia:	Cap:
Telefono:	Email:
Prodotto o servizio oggetto del reclamo:	
Compagnia assicurativa:	
N. di polizza:	

### DESCRIZIONE E MOTIVAZIONE DEL RECLAMO

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

### EVENTUALI ALLEGATI AL RECLAMO

---

---

Data: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_