



## Gestione Reclami

In questa pagina sono riportate le procedure con cui un Broker deve fare la Gestione Reclami dei suoi assicurati.

Modalità di trasmissione dei reclami e recapiti In base alla procedura per **la gestione dei reclami** di cui al Provvedimento IVASS 46/2016, di modifica al Regolamento Isvap 24/2008.

Il contraente, l'assicurato, il beneficiario e il danneggiato hanno la facoltà, ferma restando la possibilità di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, di inoltrare reclamo per iscritto all'intermediario o all'impresa di assicurazione.

Il responsabile della funzione incaricata della gestione dei reclami in AM Broker è il Dott. **Andrea Muzzupappa**

La funzione della gestione reclami non è esternalizzata.

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

### Modalità di trasmissione del reclamo e recapiti

Posta ordinaria o raccomandata: AM Broker di Andrea Muzzupappa – Via Induno, 18 – 35134 Padova

Posta elettronica: [info@ambroker.info](mailto:info@ambroker.info)

Posta elettronica certificata: [ambroker@pec.it](mailto:ambroker@pec.it)

L'intermediario è tenuto a dare risposta scritta entro **45 giorni dalla data di ricevimento del reclamo**.

Il contraente, l'assicurato, il beneficiario e il danneggiato hanno inoltre la possibilità, qualora non dovesse ritenersi soddisfatto della gestione del reclamo, ovvero dall'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro da parte dell'intermediario o dell'impresa entro il termine di legge (45 giorni dalla data di ricevimento del reclamo da parte dell'intermediario), di rivolgersi all'IVASS, Servizio Vigilanza Intermediari, Via del Quirinale n. 21 – 00187 Roma (**fax: 06 42133206, pec: [ivass@pec.ivass.it](mailto:ivass@pec.ivass.it), Info su: [www.ivass.it](http://www.ivass.it)**), allegando la documentazione relativa al reclamo trattato dall'intermediario o dall'impresa preponente. L'informativa è integrata con la procedura per la presentazione dei reclami in caso di rapporti di libera collaborazione ai sensi dell'art. 22, comma 10, D.L. 179/2012 convertito in L. 221/2012.

