

Gestione dei reclami

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

La Funzione Reclami non è esternalizzata. Il responsabile della funzione incaricata della gestione dei reclami è il Sig. Morini Matteo.

Qualora il reclamo sia inoltrato a Csi Broker S.r.l. può essere inviato con le seguenti modalità a uno dei seguenti indirizzi:

- posta ordinaria o raccomandata: Csi Broker Srl, Via Montefeltro 6, 20156 milano
- email: reclami@csibroker.it
- PEC: csibroker@pec.csibroker.it

avendo cura di indicare:

1. nome, cognome e domicilio del reclamante, con eventuale recapito telefonico;
2. individuazione del soggetto o dei soggetti di cui si lamenta l'operato;
3. breve ed esaustiva descrizione del motivo del reclamo e numero di polizza oggetto del reclamo;
4. ogni documento utile per descrivere più compiutamente le relative circostanze.

La Funzione Reclami provvederà quindi a rispondere al reclamo entro 45 giorni dalla data di ricezione dello stesso con le medesime modalità utilizzate dal reclamante per il suo invio.

Resta comunque salva la possibilità per il contraente, l'assicurato e il beneficiario, qualora non dovesse ritenersi soddisfatto dall'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro da parte dell'intermediario entro il termine di 45 giorni, di rivolgersi all'IVASS, Servizio Vigilanza Intermediari, Via del Quirinale n. 21 - 00187 Roma, seguendo le indicazioni rese disponibili sul sito internet dell'Autorità, www.ivass.it ed integrando le informazioni sopra richieste da (1) a (4) con la copia del reclamo presentato a Csi Broker S.r.l. e dell'eventuale riscontro ricevuto.

L'avente diritto ha la facoltà di rivolgersi all'Arbitro Assicurativo qualora non dovesse ritenersi soddisfatto dall'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro entro il termine di legge, tramite il portale disponibile sul sito internet dello stesso (www.arbitroassicurativo.org), dove è possibile consultare gli ulteriori requisiti di ammissibilità, le informazioni relative alle modalità di presentazione del ricorso e ogni altra indicazione utile.

L'avente diritto ha la possibilità di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria ovvero di rivolgersi ai sistemi alternativi di risoluzione delle controversie, tra cui ad esempio, la possibilità di adire l'Organo di Mediazione costituito presso la Camera di Commercio, Industria e Artigianato del luogo di residenza o di domicilio principale del Contraente o dei soggetti che intendano far valere i diritti derivanti dal contratto.

In caso di collaborazione nello svolgimento dell'attività di intermediazione assicurativa ai sensi dell'articolo 22 del DL 179/2012 (es. Broker con altro Broker, Broker con Agenzia), i reclami sono gestiti dall'intermediario che ha il rapporto diretto con l'Impresa di assicurazione, la quale ultima provvederà a comunicare l'esito del reclamo stesso.

Il contraente e gli assicurati che ritengano di aver subito un danno dal comportamento dell'intermediario o dei suoi dipendenti o collaboratori possono chiedere il risarcimento all'intermediario stesso, che gode di adeguata copertura assicurativa, ovvero in caso di inerzia possono rivolgersi al Fondo di garanzia per l'attività dei mediatori di assicurazione e di riassicurazione presso Consap S.p.A. Via Yser, 14 - 00198 Roma – Italia - Telefono n. +39 06 857 961 - E-mail: segreteria.fgs@consap.it