



## PROCEDURA DI GESTIONE RECLAMI

### Modalità di trasmissione dei reclami e recapiti

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 è la Sig.ra Barbaglio Anna.

### 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:

Posta ordinaria o raccomandata	Via Carrera 6 – 26013 Crema (CR.)
Posta Elettronica	amministrazione@padanabroker.it
Posta elettronica certificata	amministrazione@pec.padanabroker.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 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 (PEC: ivass@pec.ivass.it, Info su: www.ivass.it), allegando la documentazione relativa al reclamo trattato dall'intermediario o dall'impresa proponente.

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.

Resta ferma la facoltà di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, ovvero di ricorrere ai sistemi alternativi di risoluzione delle controversie previsti dalla normativa vigente, quale, a titolo esemplificativo, la mediazione.

È prevista anche la possibilità per gli assicurati di rivolgersi al Fondo di Garanzia per i Mediatori di Assicurazione e Riassicurazione (c/o CONSAP S.p.A. - Via Yser, 14 - 00198 Roma - Tel. +39 06 857961 – email: segreteria.fgs@consap.it), per chiedere il risarcimento del danno patrimoniale loro causato dall'esercizio dell'attività di intermediazione, il quale non sia stato risarcito dall'intermediario stesso o non sia stato indennizzato attraverso la suddetta polizza di assicurazione.

**PADANA  
BROKER**

Via Carrera, 6 – 26013 Crema (CR)  
www.padanabroker.it