

Procedura Interna Gestione Reclami

1

1. Oggetto e Scopo

La presente procedura definisce le modalità di ricezione, gestione e riscontro dei reclami presentati dai clienti relativi al comportamento del Broker, dei suoi dipendenti e dei collaboratori (inclusi gli iscritti in sezione E).

2. Canali di Ricezione

Il cliente può presentare reclamo attraverso i seguenti canali ufficiali:

- **Raccomandata A/R:** [PROMOZIONI INSURANCE BROKER Via degli Scipioni 6, 20129 MILANO]
- **Posta Elettronica Certificata (PEC):** amministrazione@pec.promozionisrl.it
- **E-mail ordinaria:** info@promobroker.it
- **Consegna a mano:** Foro Buonaparte n.12 – 20121 MILANO

3. Fasi del Processo di Gestione

Fase	Descrizione	Responsabile
Ricezione	Protocollo del reclamo in entrata e verifica della completezza dei dati.	Amministrazione/Responsabile Reclami
Analisi	Valutazione del merito del reclamo, raccolta di documentazione interna e audizione degli interessati.	Amministrazione/Responsabile Reclami
Istruttoria	Definizione della posizione del Broker (accoglimento, parziale accoglimento o rifiuto).	Amministrazione/ Legale Rappresentante
Riscontro	Invio della risposta scritta al cliente con linguaggio chiaro e motivazioni esaustive.	Amministrazione / Legale Rappresentante

4. Tempistiche Obbligatorie

- **Termine massimo di risposta: 45 giorni** dal momento della ricezione del reclamo.
- **Reclami di pertinenza dell'Impresa:** Se il reclamo riguarda l'operato della Compagnia, il Broker deve trasmetterlo alla stessa **senza ritardo** (massimo entro 5-10 giorni lavorativi) e informare contemporaneamente il cliente.

5. Il Registro dei Reclami

Ogni reclamo deve essere annotato in un apposito registro (elettronico o cartaceo) che riporti:

1. Data di ricezione.
2. Anagrafica del reclamante.
3. Oggetto del reclamo (es. ritardo nella liquidazione, carenza informativa, etc.).
4. Data e contenuto della risposta.
5. Esito finale.

2

6. Informativa al Cliente in caso di Mancato Accoglimento

Se il reclamo viene respinto (o se non si riceve risposta entro 45 giorni), la lettera di riscontro deve obbligatoriamente indicare che il cliente ha la possibilità di:

- Rivolgersi all'**IVASS** (Servizio Tutela degli Assicurati).
- Accedere a sistemi alternativi di risoluzione delle controversie (Mediazione, Parere del Fondo di Garanzia dei Broker, etc.).

REGISTRO DEI RECLAMI

Data di ricezione:

Anagrafica del reclamante:

Oggetto del reclamo:

(es. ritardo nella liquidazione, carenza informativa, etc.).

Data e contenuto della risposta:

Esito finale: