



**Documento di politica di gestione dei reclami  
ai sensi dell'art. 10 bis del Regolamento Isvap 24/2008**

GENERAL BROKERS Srl ha adottato la seguente politica di gestione dei reclami ispirata:

- all'equo trattamento dei contraenti, degli assicurati, dei beneficiari e dei danneggiati;
- all'individuazione e gestione degli eventuali conflitti d'interesse;
- alla rapida definizione dei reclami.

**1. Ricezione dei reclami**

a) Ogni dipendente o collaboratore, che riceva un reclamo in forma scritta, deve prontamente trasmetterlo al Signor Luigi Bonardi, designato quale responsabile della gestione dei reclami. Le disposizioni regolamentari individuano come reclamo "una dichiarazione d'insoddisfazione in forma scritta relativa a un contratto o a un servizio assicurativo". Ai sensi della normativa regolamentare, non sono considerati reclami le richieste d'informazioni o di chiarimenti, le richieste di risarcimento danni o di esecuzione del contratto. Si ritiene che qualunque doglianza in forma scritta debba essere considerata reclamo.

b) Il soggetto designato alla gestione dei reclami deve esaminare il reclamo e verificare:

- l'eventuale esclusiva competenza della compagnia d'assicurazione che ha sottoscritto il contratto.

In tal caso, il soggetto designato trasmette con immediatezza il reclamo alla compagnia, dandone comunicazione al cliente;

- a quale soggetto sia ascrivibile il comportamento lamentato;
- l'esistenza di eventuali conflitti d'interesse.

c) In caso di ricezione di un reclamo riconducibile al comportamento di un altro intermediario, con il quale sia intercorso un rapporto di collaborazione, ai sensi dell'art. 22 D.L. 179/2012 (definito dal provvedimento "intermediario competente"), il designato alla gestione dei reclami trasmette il reclamo - entro 15 giorni dalla ricezione- all'intermediario con cui si è svolta la collaborazione, fornendo tutte le informazioni e la documentazione pertinente.

1/2

**2. Gestione dei reclami**

Accertata la pertinenza del reclamo del cliente, dell'assicurato e/o dell'avente diritto e la competenza in capo al Broker della gestione del reclamo stesso, la Società dovrà adottare tutte le misure necessarie a correggere la situazione oggetto del reclamo, mediante misure suggerite dal designato alla gestione dei reclami e condivise dal rappresentante legale / consiglio di amministrazione.

**3. Esito dei reclami**

Il designato alla gestione dei reclami deve fornire riscontro ai clienti o agli aventi interesse, entro 45 giorni dal ricevimento dello stesso, utilizzando un linguaggio semplice e facilmente comprensibile.

In caso di accoglimento parziale del reclamo, il reclamante dovrà essere informato della possibilità di potersi rivolgere all'IVASS, prima che all'Autorità giudiziaria.

In caso di collaborazione con un altro intermediario, ex art. 22 DL 179/2016, l'esito del reclamo è comunicato al reclamante dall'intermediario competente, avendo cura di trasmettere opportuno riscontro anche all'intermediario collaboratore.

**4. Registrazione dei reclami**

Il designato alla gestione dei reclami deve annotare il reclamo nell'apposito Registro, in linea con l'Allegato 1 del Regolamento Isvap 24/2008.

Nel caso in cui la gestione del reclamo riguardi un altro intermediario competente, in virtù di una collaborazione ai sensi dell'art. 22 DL 179/2016, l'annotazione nel Registro è effettuata a cura dell'intermediario competente.





Il designato alla gestione dei reclami deve compilare annualmente il **prospetto statistico**, secondo le indicazioni di cui all'Allegato 4 del Regolamento 24/2008, che prevede la compilazione di tre tabelle:

4.1. la tabella generale con il numero dei reclami, il valore economico e gli output correlati;

4.2. la tabella reclami rca;

4.3 la tabella con le caratteristiche dei soggetti reclamanti.

La compilazione del prospetto statistico è dovuta anche nel caso in cui l'annotazione nel Registro venga eseguita dall'intermediario competente, in virtù della collaborazione ex art. 22 D.L. 179/2016.

### **5. Analisi periodica dei reclami**

In un'ottica di revisione delle procedure e dell'adozione di adeguate misure correttive d'intervento, il designato alla gestione dei reclami esegue annualmente un'analisi dei riscontri derivanti dal registro statistico e riferisce al rappresentante legale / al consiglio di amministrazione.

### **6. Revisione della procedura di gestione reclami**

L'Amministratore Unico, sulla base dell'analisi periodica di cui al precedente punto 5, aggiorna le procedure per la gestione dei reclami.

## **Modalità di trasmissione dei reclami e recapiti**

**La gestione dei reclami non è stata esternalizzata.** Responsabile è il Signor **Luigi Bonardi**.

Il Contraente, l'Assicurato o comunque l'avente diritto, ha facoltà:

a) di proporre **reclamo per iscritto** all'impresa d'assicurazione o al broker, a uno dei seguenti indirizzi:

\* posta ordinaria o raccomandata a **GENERAL BROKERS Srl – Via Tonale 20 – 20125 Milano**

\* E-mail a **info@generalbrokers.it** - \* PEC a **info@pec.generalbrokers.it**

In caso di esito ritenuto insoddisfacente, o in assenza di riscontro, entro il termine di legge previsto (**45 giorni dalla data di ricevimento del reclamo da parte dell'intermediario**), potrà rivolgersi a **IVASS - Servizio Tutela del Consumatore (Via del Quirinale n. 21 - 00187 Roma / Sito: [www.ivass.it](http://www.ivass.it) / PEC a [tutela.consumatore@pec.ivass.it](mailto:tutela.consumatore@pec.ivass.it))**, allegando la documentazione riguardante il reclamo. 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;

b) di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, o di ricorrere a sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie, previsti dalla normativa vigente, e indicati nei DIP aggiuntivi;

c) di rivolgersi al Fondo di Garanzia per l'attività dei mediatori di assicurazione e riassicurazione, istituito presso la CONSAP (Via Yser n. 14 - 00198 Roma / Sito: [www.consap.it](http://www.consap.it) / PEC a [consap@pec.consap.it](mailto:consap@pec.consap.it)), per chiedere il risarcimento del danno patrimoniale causato dall'esercizio dell'attività d'intermediazione, che non sia stato risarcito dall'intermediario o dalla polizza professionale dello stesso.

**GENERAL BROKERS Srl**

