

Gestione dei reclami

Che cos'è un Reclamo in termini assicurativi?

"Un Reclamo è una dichiarazione di insoddisfazione in forma scritta nei confronti di un'impresa di assicurazione, di un intermediario assicurativo o di un intermediario iscritto nell'elenco annesso, relativa ad un contratto o servizio assicurativo; non sono considerati reclami le richieste di informazioni o di chiarimenti, le richieste di risarcimento danni o di esecuzioni del contratto".

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

Il Provvedimento ISVAP n. 46/2016, entrato in vigore il 26 Novembre 2016, disciplina la procedura di presentazione dei Reclami agli intermediari assicurativi.

La funzione della gestione dei reclami di Bi Broker srl non è esternalizzata. Il responsabile della funzione incaricata alla gestione dei reclami è la Sig.ra BRUNELLA CALCIA.

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

- Per posta ordinaria o raccomandata a : BI BROKER SRL, Via Maestri del Commercio 4/d, 13900 Biella (BI)
- Per e-mail a : info@bibroker.it
- Per pec a : bibroker@pec.cgn.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 dell'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 a IVASS, Servizio Vigilanza Intermediari, Via del Quirinale 21, 00187 Roma (RM) compilando il relativo modulo.