

## PROCEDURA DI GESTIONE DEI 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 il Sig. Fabrizio Simoncelli.

**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:**

| Modalità di trasmissione del reclamo   |                       |                               |
|--|-----------------------|-------------------------------|
| Posto ordinaria o raccomandata   | Posta elettronica     | Posta elettronica certificata |
| Indirizzo: Piazza Martiri della Libertà, 51 – 02047 – Poggio Mirteto (RI)<br>Italy | info@capital-group.it | capitalbroker@pec.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 ( fax: 06 42133206, pec: ivass@pec.ivass.it, Info su: www.ivass.it), allegando la documentazione relativa al reclamo trattato dall'intermediario o dall'impresa preponente. 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.