



## **INFORMAZIONI sugli STRUMENTI di TUTELA del CONTRAENTE**

L'intermediario assicurativo informa che:

a) l'attività di distribuzione è garantita da un contratto di assicurazione della responsabilità civile, che copre i danni arrecati ai contraenti da negligenze ed errori professionali dell'intermediario o da negligenze, errori professionali ed infedeltà dei dipendenti, dei collaboratori o delle persone del cui operato l'intermediario deve rispondere a norma di legge;

*Per gli eventuali danni sofferti in conseguenza dall'attività di intermediazione svolta in collaborazione con altri intermediari, rispondono in solido sia la nostra Agenzia che l'intermediario Proponente indicato.*

b) il contraente, ferma restando la possibilità di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, ha facoltà di inoltrare reclamo per iscritto al proprio intermediario o all'Impresa di assicurazione tramite:

- per l'Intermediario - Raccomandata A.R. o Utilizzo della PEC: **fi@pec.bebconsult.it**
- per la Compagnia di Assicurazioni – Sito Web.

Qualora l'esponente non si ritenga soddisfatto dall'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro da parte dell'intermediario o dell'impresa entro il termine di legge, potrà rivolgersi all'**IVASS** Via del Quirinale n. 21 - 00187 Roma, allegando la documentazione relativa al reclamo trattato dall'intermediario o dall'impresa preponente.

*Definizione di "reclamo": 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 a un contratto o a un servizio assicurativo; non sono considerati reclami le richieste di informazioni o di chiarimenti, le richieste di risarcimento danni o di esecuzione del contratto.*

c) il contraente ha facoltà di avvalersi di altri eventuali sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie previsti dalla normativa vi-gente.

**Indicazioni sulle modalità di presentazione dei reclami all'IVASS e la possibilità per il reclamante, in caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo, di rivolgersi all'Autorità e ai sistemi alternativi di risoluzione delle controversie previsti a livello normativo o convenzionale, inclusa la specificazione delle modalità.**

Qualora il contraente 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 dal momento in cui il reclamo è pervenuto, fatte salve le eventuali sospensioni del termine previste dalla legge), può rivolgersi all'**IVASS, Servizio Vigilanza Intermediari, Via del Quirinale n. 21 - 00187 Roma**, oppure fax 06.42.133.745 - 06.42.133.353 o PEC [ivass@pec.ivass.it](mailto:ivass@pec.ivass.it), allegando la documentazione relativa al reclamo trattato dall'intermediario o dall'impresa preponente.

Il reclamo deve contenere i seguenti elementi essenziali:

- nome, cognome e domicilio del reclamante, con eventuale recapito telefonico;
- individuazione del soggetto o dei soggetti di cui si lamenta l'operato;
- breve ed esaustiva descrizione del motivo di lamentela;
- copia del reclamo presentato all'impresa di assicurazione, all'intermediario assicurativo o all'intermediario iscritto nell'elenco annesso e dell'eventuale riscontro fornito dagli stessi;
- ogni documento utile per descrivere più compiutamente le relative circostanze.

L'IVASS non è competente a conoscere reclami relativi alla quantificazione dei danni e all'attribuzione di responsabilità ove questi implicino un accertamento di fatto. In tali ipotesi, la controversia potrà essere risolta tra le parti in via stragiudiziale, mediante sistemi alternativi di risoluzione delle controversie (ADR), ovvero avanti all'Autorità Giudiziaria. Non rientrano inoltre nella competenza dell'IVASS i reclami in relazione al cui oggetto sia stata già adita l'Autorità Giudiziaria.

Circa i sistemi alternativi di risoluzione delle controversie si segnalano:

***Mediazione obbligatoria.***

L'art. 5 del D.Lgs. 4 marzo 2010, n. 28, così come modificato dall'art. 84, comma 1, del D.L. 21 giugno 2013, n. 69, prevede – quale condizione di procedibilità dell'azione giudiziaria – il ricorso alla mediazione per le controversie in materia di contratti assicurativi. Il procedimento s'introduce con domanda da depositare presso un Organismo di mediazione nel luogo del giudice territorialmente competente.

***Negoziazione assistita.***

L'art. 3, co. 1, D.L. 12 settembre 2014 n. 132, convertito nella L. 10 novembre 2014 n. 162, prevede – quale condizione di procedibilità dell'azione giudiziaria – l'esperimento del procedimento di negoziazione assistita per le controversie in materia di risarcimento del danno RC Auto. La procedura ha inizio con l'invito del difensore della parte che intende agire all'altra parte a stipulare una convenzione di negoziazione. Mediante tale accordo, le parti convengono di cooperare in buona fede e con lealtà per risolvere in via amichevole la controversia, con l'ausilio e l'assistenza di avvocati.

Inoltre, nel caso di rapporti di libera collaborazione con intermediari iscritti in sezione B del registro, il contraente ha la possibilità di rivolgersi al Fondo di Garanzia per l'attività dei mediatori di assicurazione e riassicurazione, istituito presso la Consap - Via Yser 14 - 00198 Roma - telefono 06/85796538 - E-mail: [fondobrokers@consap.it](mailto:fondobrokers@consap.it) per chiedere, laddove ne esistano i pre-supposti ed il diritto a farlo, il risarcimento del danno patrimoniale loro causato dall'esercizio dell'attività d'intermediazione, che non sia stato risarcito dall'intermediario stesso o non sia stato indennizzato attraverso la polizza di cui al precedente punto.

In caso di collaborazione nello svolgimento dell'attività di intermediazione assicurativa ai sensi dell'articolo 22 del Decreto-Legge 18 ottobre 2012, n. 179 convertito in Legge n. 221/2012(es. Broker con Broker, Broker con Agenzia o Broker con Direzione di Compagnia), i reclami sono gestiti con le modalità di cui all'articolo 10 septies del Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008 come modificato dal Provvedimento IVASS n. 46 del 2016.

**B & B CONSULT S.A.S. di Fabrizio e Daniele GHIZZANI & C.**

Via Pisana 583 583/a – 50143 Firenze FI

Cod. Fisc e Part. IVA 04227110485 – RUI: A000135813

Tel: +39 0557322768 – [fi@bebconsult.it](mailto:fi@bebconsult.it) - [fi@pec.bebconsult.it](mailto:fi@pec.bebconsult.it)

[www.assicurazionifirenze.com](http://www.assicurazionifirenze.com)