

PROCEDURA RECLAMI:

I clienti di Main Broker Srl non soddisfatti dei servizi ricevuti possono comunicarci i loro reclami riguardanti il rapporto contrattuale o la gestione dei sinistri scrivendo a reclami@mainbroker.it ed avendo cura di indicare i seguenti dati:

- indicazione di come è stato inoltrato il reclamo/lamentela; es. a mezzo e-mail, telefonata, raccomandata, pec, altro ;
- nome, cognome, indirizzo completo e recapito telefonico dell'esponente;
- numero della polizza e nominativo del contraente;
- numero e data del sinistro al quale si fa riferimento;
- indicazione del soggetto o dei soggetti di cui si lamenta l'operato;
- breve descrizione del motivo di lamentela;
- ogni altra indicazione e documento utile per descrivere le circostanze.

In alternativa all'uso dell' e-mail è possibile inviare scrivere a: Main Broker Srl Ufficio Reclami Corso Torino, 30/18 - 16129 - Genova .

Si fa presente che la persona incaricata alla gestione dei reclami è il l' Avvocato De Nunzio Marco Sarà cura della Società dar seguito al reclamo e rispondere al Cliente entro il termine di 30 giorni dalla data di ricevimento dello stesso. Qualora poi l'esponente non si ritenga soddisfatto dell'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro nel termine massimo di 45 giorni, potrà rivolgersi all'IVASS – Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni – Servizio Tutela del Consumatore, Via del Quirinale, 21, 00187 Roma (fax: 06-42.133.745 - 06.42.133.353) avendo cura di indicare i seguenti dati: • nome, cognome ed indirizzo dell'esponente, con eventuale recapito telefonico; • indicazione del soggetto o dei soggetti di cui si lamenta l'operato; • breve descrizione del motivo di lamentela; • copia del reclamo presentato all'impresa di assicurazione e dell'eventuale riscontro fornito dalla stessa; • ogni documento utile per descrivere le circostanze.

Eventuali reclami non relativi al rapporto contrattuale o alla gestione dei sinistri, ma relativi alla mancata osservanza di altre disposizioni del Codice delle assicurazioni, delle relative norme di attuazione, nonché delle norme sulla commercializzazione a distanza dei prodotti assicurativi, possono essere presentati direttamente all'IVASS secondo le modalità sopra indicate.

In relazione alle controversie inerenti la quantificazione dei danni e l'attribuzione della responsabilità che implichi un accertamento del fatto, Le ricordiamo che permane la competenza esclusiva dell'Autorità Giudiziaria, oltre alla facoltà di ricorrere a sistemi conciliativi ove esistenti.

Sede legale

via Giovanni Severano 28 - 00161 Roma
P.IVA/CF: 09421810962
tel. 06.84242609 - fax. 06.84242612

Sede operativa

corso Torino 30 - 16129 Genova
tel. 010.0968557 - fax. 010.0968550

info@mainbroker.it
www.mainbroker.it

1. Note

IVASS riserva particolare attenzione alle procedure per la gestione dei reclami, che devono garantire alla clientela risposte sollecite ed esaustive.

A tal fine, Main Broker Srl prevede:

- l'indipendenza del Responsabile dell'ufficio reclami rispetto alle funzioni preposte alla commercializzazione;
- forme, tempi (massimo 30 giorni per la risposta al cliente) e modalità di gestione dei reclami;
- gratuità per il cliente nell'interazione con il personale preposto alla gestione dei reclami;
- adeguata formazione del personale addetto ai reclami;
- registrazione degli elementi essenziali di ogni reclamo pervenuto e delle modalità adottate per la risoluzione del problema;
- pubblicazione sul sito Internet di un rendiconto annuale sull'attività di gestione dei reclami, con i relativi dati;

Circa le indicazioni sul contenuto delle risposte da inviare alla clientela è stabilito che:

- se il reclamo è fondato, devono essere illustrate le iniziative che Main Broker Srl si impegna ad assumere, e i relativi tempi;
- se il reclamo è infondato, devono essere fornite chiare ed esaustive motivazioni del rigetto, facendo riferimento a forme di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

E inoltre previsto che gli organi aziendali siano informati, con periodicità almeno annuale, sulla situazione complessiva dei reclami ricevuti e sull'adeguatezza delle procedure e delle soluzioni organizzative adottate. Main Broker Srl deve comunicare all' IVASS l'indirizzo e i riferimenti telefonici, fax e posta elettronica, nonché il nominativo del Responsabile, delle strutture deputate alla gestione dei reclami.

Sede legale

via Giovanni Severano 28 - 00161 Roma
P.IVA/CF: 09421810962
tel. 06.84242609 - fax. 06.84242612

Sede operativa

corso Torino 30 - 16129 Genova
tel. 010.0968557 - fax. 010.0968550

info@mainbroker.it
www.mainbroker.it