PROCEDURA DI GESTIONE DEI RECLAMI

Il cliente insoddisfatto dei servizi forniti da QUANTUM BROKER D'ASSICURAZIONE S.R.L. o del comportamento tenuto dei suoi collaboratori o dipendenti (anche di quelli iscritti nella Sezione E del RUI) ha la facoltà, in via alternativa, di:

- adire l'Autorità Giudiziaria; formulare nei confronti del Broker un reclamo, ossia "una dichiarazione di insoddisfazione in forma scritta (...) relativa a un contratto o a un servizio assicurativo". Sono escluse da tale definizione "le richieste di informazioni o di chiarimenti, le richieste di risarcimento danni o di esecuzione del contratto".

In caso di presentazione di reclamo, al fine di consentirne una rapida e corretta gestione, si prega di indicare i seguenti dati:

• nome, cognome e indirizzo dell'esponente, con eventuale recapito telefonico;

• indicazione del soggetto o dei soggetti di cui si lamenta l'operato;

• breve ed esaustiva descrizione del motivo di lamentela;

• ogni documento utile per descrivere le circostanze.

I reclami indirizzati a QUANTUM BROKER D'ASSICURAZIONE S.R.L. possono essere inviati nelle seguenti modalità ai recapiti indicati:

a) via mail alla casella dedicata: reclami@quantumbrokertech.it
b) via pec all'indirizzo: quantumbroker@pec.it
c) con raccomandata a/r destinata a QUANTUM BROKER D'ASSICURAZIONE S.R.L. Via Lusardi 7 – 20122, Milano (MI)

avendo cura di indicare:

- 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 del reclamo e numero di polizza oggetto del reclamo;
- ogni documento utile per descrivere più compiutamente le relative circostanze.

Il Cliente riceverà risposta da parte di QUANTUM BROKER D'ASSICURAZIONE S.R.L. entro 45 giorni dalla ricezione ed il riscontro sarà caratterizzato da un linguaggio semplice, lineare e comprensibile. Se il soggetto che presenta un reclamo non si ritenesse soddisfatto del riscontro ottenuto o non lo avesse ricevuto nel termine di 45 giorni, ha la possibilità di:

- rivolgersi a Ivass, Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni - Servizio Tutela del Consumatore, Via del Quirinale, 21, 00187 Roma (fax: 06 42 133 206, pec: ivass@pec.ivass.it), fornendo le seguenti informazioni:

a) nome, cognome, indirizzo e recapito telefonico dell'esponente;
b) indicazione del soggetto o dei soggetti di cui si lamenta l'operato;
c) descrizione della doglianza;
d) copia del reclamo presentato all'impresa di assicurazione e dell'eventuale riscontro fornito dalla stessa;
e) ogni documento utile per descrivere le circostanze;

- presentare ricorso all'Arbitro Assicurativo tramite il portale disponibile sul sito internet www.arbitroassicurativo.org, dove è possibile consultare gli ulteriori requisiti di ammissibilità, le informazioni relative alle modalità di presentazione del ricorso e ogni altra indicazione utile;
- ricorrere ai sistemi alternativi di risoluzione delle controversie previsti dalla normativa vigente.

Per informazioni ulteriori sulle modalità di presentazione del reclamo a Ivass e sul contenuto dello stesso, si consiglia di consultare il sito internet dell'Autorità www.ivass.it. Per la corretta gestione dei reclami di propria competenza (anche quelli relativi alle condotte tenute da collaboratori e dipendenti, anche quelli iscritti in sezione E), QUANTUM BROKER D'ASSICURAZIONE S.R.L. ha adottato una apposita Politica di Gestione dei reclami, basata sui principi di:

- trasparenza, correttezza e celerità nella gestione,
- equo trattamento dei contraenti, degli assicurati, dei beneficiari e dei danneggiati,
- individuazione di eventuali conflitti di interesse.

Si informa che QUANTUM BROKER D'ASSICURAZIONE S.R.L. è competente anche sui reclami formulati nei confronti di intermediari che entrano in contatto con il Cliente e con i quali collabora in forza di accordi di collaborazione orizzontale ai sensi dell'art. 22 comma 10 D.L. 179/2012, convertito in l. 221/2012.

In particolare, si distinguono i seguenti casi:

- se il reclamo riguarda il comportamento di un intermediario con cui QUANTUM BROKER D'ASSICURAZIONE S.R.L. ha in corso un accordo di collaborazione orizzontale e tale intermediario ha collocato il contratto oggetto di reclamo, il reclamo sarà da questi inviato tempestivamente a QUANTUM BROKER D'ASSICURAZIONE S.R.L. perché lo gestisca (con contestuale comunicazione al reclamante).
- Se invece il reclamo riguarda il comportamento di QUANTUM BROKER D'ASSICURAZIONE S.R.L. che è anche il collocatore verso il cliente del contratto assicurativo da cui è sorta la contestazione QUANTUM BROKER D'ASSICURAZIONE S.R.L. lo dovrà trasmettere tempestivamente all'intermediario con cui è in essere l'accordo di collaborazione orizzontale, in quanto competente alla sua gestione.

Se QUANTUM BROKER D'ASSICURAZIONE S.R.L. rileva che il reclamo è inerente alle caratteristiche del contratto assicurativo o a comportamenti attribuibili all'impresa di

assicurazioni emittente, lo trasmetterà senza ritardo all'impresa interessata, dandone contestuale notizia al reclamante.