



**PROCEDURA RECLAMI:**

I nostri Clienti che non fossero soddisfatti dei servizi ricevuti possono comunicarci i loro reclami riguardanti il rapporto contrattuale o la gestione dei sinistri utilizzando il **MODULO PRESENTAZIONE RECLAMI** disponibile presso i nostri uffici o scaricabile dal nostro sito [www.palladiniepartners.it](http://www.palladiniepartners.it).

L'utilizzo del **MODULO PRESENTAZIONE RECLAMI** **non è obbligatorio** ma è consigliato per consentire un rapido avvio della procedura di gestione del reclamo.

I reclami, per poter essere trattati secondo le modalità ed i tempi dalla dettati dalla normativa, devono essere formulati esclusivamente per iscritto.

I reclami scritti devono essere inviati a mediante posta raccomandata AR al seguente recapito:

**PALLADINI & PARTNERS SRL**  
**Via al Ponte Reale, 5 – 16124 GENOVA**

In alternativa è possibile utilizzare il seguente indirizzo di posta elettronica certificata:

**[palladiniepartners@legalmail.it](mailto:palladiniepartners@legalmail.it)**

oppure inviare un fax al numero:

**+39010267273**

Sarà nostra cura dar seguito al reclamo e rispondere al Cliente entro il termine di 45 giorni dalla data di ricevimento dello stesso.

La normativa alla quale fare riferimento è la seguente : Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008 emanato da ISVAP così come modificato ed integrato dal Provvedimento IVASS n. 30 del 24 marzo 2015 e dal Provvedimento IVASS n. 46 del 3 maggio 2016.

Qualora l'esponente non si ritenesse 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 al broker e dell'eventuale riscontro fornito dallo stesso;
- 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.

La Palladini & Partners Srl riserva particolare attenzione alle procedure per la gestione dei reclami, che devono garantire alla clientela risposte sollecite ed esaustive.

La nostra gestione dei reclami è articolata nelle seguenti fasi:

1. ricezione del reclamo
2. registrazione nel registro dei reclami
3. istruttoria del reclamo
4. risoluzione del reclamo
5. reportistica dei reclami trattati

La nostra procedura si basa sui seguenti principi:

<b>Tracciabilità</b>	I reclami devono essere sempre registrati nell'archivio informatico
<b>Tempestività</b>	Il broker garantisce il rispetto dei termini massimi di risposta fissati in 45 giorni dalla ricezione del reclamo; in caso di ricezione di reclami di competenza della compagnia di assicurazione, il broker garantisce la tempestiva trasmissione alla compagnia stessa, dandone contestuale notizia al reclamante.
<b>Trasparenza</b>	Devono sempre essere rese note al cliente le modalità con cui presentare reclamo e i suoi diritti; deve inoltre essere garantita la massima trasparenza nella rendicontazione sull'attività di gestione dei reclami.
<b>Chiarezza</b>	Le risposte indirizzate al reclamante devono essere chiare, scritte con linguaggio semplice e facilmente comprensibile. Nel caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo, il broker deve fornire al reclamante una chiara spiegazione della propria posizione e deve informare in merito alla possibilità, prima di interessare l'autorità giudiziaria, di rivolgersi all'IVASS o a sistemi alternativi per la risoluzione delle controversie previsti a livello normativo o convenzionale, specificandone le modalità.
<b>Correttezza</b>	Nella gestione del reclamo la condotta del broker è improntata alla massima correttezza nei confronti del reclamante.
<b>Conoscenza</b>	Il broker assicura la conoscenza delle regole in materia di gestione dei reclami da parte dei dipendenti, dei collaboratori e del personale preposto, curando la formazione di quest'ultimo in maniera adeguata in relazione ai compiti attribuiti.
<b>Gratuità</b>	Il broker garantisce la gratuità dell'interazione con il personale preposto per la gestione dei reclami.