

**GESTIONE DEI RECLAMI AI SENSI DELL'ART. 10 BIS DEL REGOLAMENTO ISVAP  
24/2008 INTRODOTTO CON L'ART. 5 DEL PROVVEDIMENTO IVASS 46/2016**

**Modalità di trasmissione dei reclami e recapiti**

Ferma restando la possibilità di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria nonché la facoltà per il contraente di avvalersi di altri eventuali sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie previsti dalla normativa vigente, il contraente, l'assicurato, il beneficiario e il danneggiato hanno la facoltà di inoltrare reclamo **per iscritto** all'intermediario o all'impresa di assicurazione.

Il responsabile della funzione incaricata della gestione dei reclami è il Sig. **Maurizio Gessaghi dell'ufficio amministrazione.**

**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:

**Posta ordinaria o raccomandata:**

F & C Insurance Brokers Srl, via Fantoli 10 – 20138 Milano

**Posta elettronica:** [reclami@fcassicur.it](mailto:reclami@fcassicur.it)

**Posta elettronica certificata:** [fcassicur@certificazioneposta.it](mailto:fcassicur@certificazioneposta.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 ha 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](mailto:ivass@pec.ivass.it), Info su: [www.ivass.it](http://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.