

## INFORMATIVA RELATIVA ALLA GESTIONE DEI RECLAMI DA PARTE DI TKS BROKER

Ai sensi del Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008 e successive modifiche ed integrazioni, il Cliente (in qualità di contraente, assicurato, beneficiario o danneggiato) ha il diritto di presentare un reclamo nei confronti di TKS BROKER S.r.l. nel caso in cui non sia soddisfatto dei servizi da quest'ultimo forniti.

Con reclamo deve intendersi *“una dichiarazione di insoddisfazione in forma scritta (...) relativa a un contratto o a un servizio assicurativo”*, mentre sono escluse da tale definizione *“le richieste di informazioni o di chiarimenti, le richieste di risarcimento danni o di esecuzione del contratto”*.

TKS Broker ha adottato una Politica di Gestione dei Reclami in linea con quanto richiesto dalla normativa regolamentare e ispirata ai principi di:

- equo trattamento dei contraenti, degli assicurati, dei beneficiari e dei danneggiati;
- individuazione e gestione degli eventuali conflitti di interesse;
- rapida definizione dei reclami.

La procedura di gestione dei reclami, dalla fase di ricezione a quella di riscontro al cliente, viene gestita da una apposita funzione individuata all'interno della Società, il cui responsabile è il Dott. RONCAGLIONI PAOLO FEDERICO, rintracciabile presso i recapiti sotto riportati.

Ferma restando la possibilità di adire l'Autorità Giudiziaria e di rivolgersi direttamente all'impresa di assicurazioni se la vertenza riguarda un tema di sua competenza, il Cliente può inviare un reclamo a TKS BROKER S.r.l. :

- tramite posta ordinaria e/o raccomandata all'indirizzo Via Monte Bianco, 60A – 20089 Rozzano (MI);
- tramite posta elettronica all'indirizzo mail reclami@tksbroker.it;
- tramite posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo tksbroker@legalmail.it.

TKS BROKER S.r.l. provvederà quindi a fornire riscontro al reclamante entro il termine di 45 giorni dalla data di ricezione del reclamo previsto dal Regolamento ISVAP n. 24/2008.

Qualora non dovesse ritenersi soddisfatto dall'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro da parte dell'intermediario o dell'impresa di assicurazione entro il termine di 45 giorni, il reclamante può ricorrere sistemi alternativi di risoluzione delle controversie o rivolgersi all'IVASS - Via del Quirinale, 21 – 00187 Roma (posta elettronica certificata PEC: ivass@pec.ivass.it o tutela.consumatore@pec.ivass.it – fax: 06 42133206) compilando l'apposito modulo reso disponibile dall'Autorità sul sito internet www.ivass.it.

In quest'ultimo caso vanno fornite le seguenti informazioni:

- a) nome, cognome e domicilio del reclamante, con eventuale recapito telefonico;
- b) individuazione del soggetto o dei soggetti di cui si lamenta l'operato;
- c) breve ed esaustiva descrizione del motivo del reclamo;
- d) copia del reclamo presentato all'intermediario o all'impresa di assicurazione e dell'eventuale riscontro ricevuto;
- e) ogni documento utile per descrivere più compiutamente le relative circostanze.

La presente 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. Si rimanda al documento *“Procedura di Gestione dei Reclami”* per l'informativa più dettagliata.