

## PROCEDURA DI GESTIONE DEI RECLAMI

Il cliente insoddisfatto dei servizi forniti da **TKS Broker 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 **TKS Broker S.r.l.** possono essere inviati nelle seguenti modalità ai recapiti indicati:

- via mail alla casella dedicata: [reclami@tksbroker.com](mailto:reclami@tksbroker.com)
- via pec all'indirizzo: [tksbroker@legalmail.it](mailto:tksbroker@legalmail.it)
- con raccomandata a/r destinata a **TKS Broker S.r.l.**, Via Monte Bianco 60A – 20089, Rozzano (MI)

Il Cliente riceverà risposta da parte di TKS Broker S.r.l. **entro 45 giorni** dalla ricezione ed il riscontro sarà caratterizzato da un linguaggio semplice, lineare e comprensibile.

Se il soggetto che ha presentato 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](mailto: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; descrizione della doglianza;
  - c) copia del reclamo presentato all'impresa di assicurazione e dell'eventuale riscontro fornito dalla stessa;
  - d) ogni documento utile per descrivere le circostanze;

- presentare ricorso all'Arbitro Assicurativo tramite il portale disponibile sul sito internet [www.arbitroassicurativo.org](http://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](http://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), **TKS Broker 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 **TKS Broker 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 **TKS Broker 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 **TKS Broker S.r.l.** perché lo gestisca (con contestuale comunicazione al reclamante).
- Se invece il reclamo riguarda il comportamento di **TKS Broker S.r.l.** che è anche il collocatore verso il cliente del contratto assicurativo da cui è sorta la contestazione, **TKS Broker 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 **TKS Broker 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.