

## Documento per la gestione dei reclami

### 1 - Introduzione

Il presente documento viene redatto dall'Intermediario \_\_\_ Isidor Srl \_\_\_\_\_ iscritto nella Sezione E del RUI in data 10/02/2026 con numero di iscrizione \_\_\_ **E000811928** \_\_\_\_\_, nella persona del Responsabile per l'attività di intermediazione \_\_\_ Kaufmann Michael \_\_\_\_\_ iscritto nella Sezione E del RUI in data 10/02/2026 con numero di iscrizione \_\_\_ **E000811929** \_\_\_\_\_.

Tale strumento, denominato "Documento per la gestione dei reclami" è redatto al fine di garantire una corretta e tempestiva gestione dei reclami inoltrati dai Clienti dell'Intermediario, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 10-ter del Regolamento ISVAP n. 24/2008 e successive modificazioni.

**2 – Definizioni** Ai fini di questo Documento, i termini seguentemente indicati, sia al singolare che al plurale, hanno il significato di seguito inteso:

- 1) Intermediario: è il soggetto iscritto nella Sezione E del RUI;
- 2) Intermediario Principale: è il soggetto iscritto nella Sezione A del RUI;
- 3) Intermediario-Collaboratore: è il soggetto iscritto nella Sezione E del RUI e della cui attività l'Intermediario si avvale;
- 4) Documento: il presente atto, finalizzato alla gestione dei reclami dell'Intermediario;
- 5) Cliente: la persona per la quale viene emessa la polizza da una delle Compagnie di assicurazione di cui l'Intermediario Principale è mandatario;
- 6) Impresa emittente: è una delle Compagnie di assicurazione di cui l'Intermediario Principale è mandatario e che emette il contratto sottoscritto dal cliente.

### 3 – Ambito di applicazione

Il Documento che attiene alla procedura reclami messa in atto dall'Intermediario viene consegnato a tutti i Collaboratori e gli addetti alla distribuzione di cui l'Intermediario si avvale.

### 4 – Modalità di gestione dei reclami

Il Cliente può inoltrare reclamo direttamente all'Intermediario tramite e-mail all'indirizzo di posta elettronica \_\_\_ info@isidor.bz.it \_\_\_\_\_, ovvero all'indirizzo PEC \_\_\_ isidor@pecimprese.it \_\_\_\_\_, ovvero tramite raccomandata con ricevuta di ritorno da inviare presso la sede legale dell'Intermediario sita in \_\_\_ Via del Macello, 30/c \_\_\_\_\_, indicando:

- 1) Le proprie generalità;
- 2) Il numero di polizza, in caso di conclusione di un contratto;
- 3) Il numero della proposta contrattuale;
- 4) L'Impresa di assicurazione emittente;
- 5) L'eventuale collaboratore con cui è entrato in contatto;
- 6) Ogni altra informazione ritenuta utile per descrivere il reclamo presentato.

L'Intermediario, nel rispetto della normativa vigente (art. 10 – septies del Regolamento ISVAP n. 24/2008) trasmette senza ritardo il reclamo all'Intermediario Principale per conto del quale svolge l'attività di intermediazione assicurativa oggetto del reclamo, il quale a sua volta lo trasmetterà all'Impresa emittente e ne darà contestualmente notizia al Cliente reclamante.

Il Cliente può inoltrare reclamo all'Intermediario-Collaboratore con il quale entra in contatto, utilizzando le stesse modalità e fornendo le medesime informazioni di cui sopra. L'Intermediario-Collaboratore si impegna a trasmettere senza ritardo, il reclamo all'Intermediario affinché quest'ultimo provveda a inoltrarlo all'Intermediario Principale.

## 6 – Ulteriori modalità di reclamo riconosciute al cliente

Fermo restando la possibilità di rivolgersi direttamente all'Autorità Giudiziaria per la tutela dei propri interessi e di quanto previsto ai punti 4 e 5 del presente Documento, è facoltà del Cliente inoltrare reclamo direttamente all'Impresa emittente secondo le modalità evidenziate nel documento denominato DIP aggiuntivo che il Cliente può trovare all'interno del set informativo consegnato in sede di stipulazione del contratto oppure sul sito dell'Impresa emittente, competente per il contratto sottoscritto.

Qualora non dovesse ritenersi soddisfatto dall'esito del reclamo o in assenza di riscontro da parte dell'Intermediario o dell'Impresa entro il termine di legge di 45 giorni dalla data del reclamo (rif. artt. 8 e 10 – ter del Regolamento ISVAP n. 24/2008)), il Cliente ha la facoltà di rivolgersi all'IVASS o la Consob ai seguenti recapiti e allegando la documentazione relativa al reclamo trattato con l'Intermediario o con l'Impresa:

- 1) all'**IVASS**, Servizio Tutela del Consumatore:
  - Via posta ordinaria all'indirizzo: Via del Quirinale 21 – 00187 Roma;
  - Via fax: 06.42133206
  - Via PEC: [tutela.consumatore@pec.ivass.it](mailto:tutela.consumatore@pec.ivass.it) (*Eventuali allegati dovranno essere inviati esclusivamente in formato PDF e la dimensione del messaggio - allegati compresi - deve essere contenuta entro i 5 MB*)
  - Via PEO (Posta Elettronica Ordinaria): [email@ivass.it](mailto:email@ivass.it) (*Eventuali allegati dovranno essere inviati esclusivamente in formato PDF e la dimensione del messaggio - allegati compresi - deve essere contenuta entro i 5 MB*);
  
- 2) all'**Arbitro assicurativo (AAS)**, organismo indipendente istituito presso IVASS, che opera attraverso una procedura semplice, gratuita e non vincolante, finalizzata a favorire una soluzione imparziale della controversia. Il cliente può presentare ricorso all'AAS utilizzando i moduli e le modalità indicate sul sito dell'Arbitro ([www.arbitroassicurativo.org](http://www.arbitroassicurativo.org)) dove sono disponibili:
  - regolamento dell'Arbitro Assicurativo,
  - canali di invio e tempi del procedimento,
  - FAQ e istruzioni operative.

Al Cliente è riconosciuta la facoltà di avvalersi di altri eventuali sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie previsti dalla normativa vigente ed indicati nella documentazione precontrattuale (DIP aggiuntivo) dell'Impresa emittente di cui l'Intermediario Principale è mandatario.