

Allegato 2

**Procedura di gestione dei reclami**

*Da inserire nel sito internet e da affiggere nei locali*

**Modalità di trasmissione dei reclami e recapiti**

Il contraente, l'assicurato, il beneficiario e il danneggiato hanno la facoltà, ferma restando la possibilità di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, di inoltrare reclamo **per iscritto** all'intermediario o all'impresa di assicurazione.

Il responsabile della funzione incaricata della gestione dei reclami è.....

**Maassen Klaus Walter - rappresentante legale**

**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:

<b>Modalità di trasmissione del reclamo e recapiti</b>		
<b>Posta ordinaria o raccomandata</b>	<b>Posta elettronica</b>	<b>Posta elettronica certificata</b>
<b>Indirizzo</b>		
Maassen u. Partner GmbH Pillhof 25/a 39057 Frangart/Eppan	service@maassen-partner.it	service@pec.maassen-partner.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 hanno 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 proponente. 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.