

Documento di politica di gestione dei reclami ai sensi dell'art. 10 bis del Regolamento Isvap 24/2008 introdotto con l'art. 5 del Provvedimento Ivass 46/2016.

In ottemperanza alle previsioni contenute nell'art. 5 del Provvedimento Ivass n.46 /2016 recante modifiche al Regolamento Isvap n. 24/2008, che ha introdotto a carico degli intermediari obblighi specifici in materia di gestione dei reclami, la nostra Società adotta la seguente politica di gestione dei reclami ispirata:

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

A tal proposito, la Società ha istituito una specifica funzione aziendale per la gestione dei reclami e ne garantisce l'imparzialità di giudizio e la predisposizione di idonee procedure allo scopo di evitare conflitti di interesse con le strutture o i soggetti il cui comportamento ha determinato la doglianza del cliente.

Designato alla gestione dei reclami: Sig. Di Lorenzo Nicola

Tempistica di riscontro massima:45 giorni

Modalità di trasmissione dei reclami e recapiti:

Il Contraente, l'Assicurato, il Beneficiario ed 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.

Nel caso si desideri inviare il reclamo alla nostra Società, di seguito, le modalità previste:

- **Posta ordinario e/o raccomandata**

Indirizzo:Hulk International Broker S.r.l. Corso Giuseppe Mazzini, 45 – 37012 Bussolengo (VR)

- **Posta elettronica**

Indirizzo mail: n.dilorenzo@hibsrl.it

- **Posta elettronica certificata**

Indirizzo PEC: hibsrl@pec.hibsrl.it

Il Contraente, l'Assicurato, il Beneficiario ed 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,

Info su: 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