

ATENA BROKERS SRL

Via Morazzone, 21
22100 Como - Co
P- Iva: 03246740132
Iscrizione al RUI: B 000013705

ATENA BROKERS SRL

Guida ai reclami assicurativi

Gentile Cliente,

in conformità alle previsioni del Regolamento ISVAP n. 24/2008 e s.m.i., **ATENA BROKERS SRL** (di seguito **Atena Brokers**), intermediario assicurativo iscritto nella Sezione B del Registro Unico degli Intermediari assicurativi e riassicurativi tenuto da IVASS (c.d. RUI), intende informarla di quanto segue con riferimento alla presentazione di eventuali reclami alla scrivente.

Qualora intenda presentare un reclamo riguardante un contratto o ad un servizio assicurativo intermediato da **Atena Brokers** , relativamente all'operato della medesima **Atena Brokers** , di dipendenti o collaboratori di quest'ultima, la invitiamo a compilare il **MODULO PER RECLAMO a ATENA BROKERS SRL** allegato alla presente guida ed a trasmetterlo a **Atena Brokers** con una delle modalità e ai recapiti di seguito indicati:

- **via email:** info@atenabrokers.it
- **via PEC:** atenabrokers@comopec.it
- **via posta cartacea:** **Atena Brokers Srl, via Morazzone, 21 - 22100 Como (Co)**

Qualora intenda rivolgere un reclamo direttamente all'impresa di assicurazione, la invitiamo a verificare sul sito web dell'impresa di assicurazione interessata eventuali indicazioni sulle modalità di presentazione del reclamo ovvero a contattare la stessa al fine di ricevere tutte le informazioni necessarie a tal fine.

Qualora **Atena Brokers** riceva un reclamo che non sia di propria pertinenza in quanto non attinente il comportamento proprio, o di propri dipendenti o collaboratori, ma relativo al comportamento tenuto dall'impresa di assicurazione, **Atena Brokers** provvederà a trasmettere senza ritardo il reclamo all'impresa di assicurazione interessata e ad informarla dell'avvenuta trasmissione.

I reclami di pertinenza di **Atena Brokers** saranno esaminati dalla funzione reclami di **Atena Brokers** appositamente istituita in conformità alla normativa applicabile.

Atena Brokers garantisce l'imparzialità di giudizio della propria funzione reclami mediante l'adozione delle opportune scelte organizzative e la predisposizione di idonee procedure tese ad evitare conflitti di interesse con le strutture o i soggetti il cui comportamento è oggetto di reclamo.

Atena Brokers sarà tenuta a rispondere ai reclami entro 45 (quarantacinque) giorni dal ricevimento degli stessi.

Qualora **Atena Brokers** non abbia fornito riscontro al Suo reclamo entro 45 giorni dalla ricezione dello stesso, oppure ritenga la stessa non soddisfacente, potrà rivolgersi all'Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni ("**IVASS**"), utilizzando il modulo di Reclamo all'IVASS, [scaricabile](#)

nell'area RECLAMI Ivass allegando allo stesso la documentazione utile e necessaria a valutare la condotta o il servizio oggetto di lamentela.

Il reclamo ad IVASS potrà essere trasmesso a quest'ultima mediante posta ordinaria, PEC o fax ai recapiti indicati nel modulo stesso.

In relazione ad eventuali controversie, si ricorda che Lei potrà comunque adire la competenza dell'Autorità giudiziaria, oltre a poter ricorrere ai sistemi conciliativi previsti a livello normativo o convenzionale, ivi incluso il Procedimento di mediazione obbligatoria di cui al D.lgs. n. 28/2010 (così come da ultimo modificato dal D.L. n. 69/2013, convertito con modificazioni nella legge n.98/2013) nel rispetto delle disposizioni di legge tempo per tempo vigenti. Ricordiamo che per avviare la mediazione occorre presentare istanza, assistiti da un avvocato, ad uno degli Organismi di mediazione imparziali iscritti nell'apposito registro presso il Ministero di Giustizia. Tale procedimento costituisce condizione di procedibilità della domanda giudiziale in relazione ai contratti assicurativi in generale.

* * *

Allegati:

- Modulo per reclamo a **Atena Brokers Srl**
-

“ È inoltre facoltà per il contraente di presentare ricorso all'Arbitro Assicurativo, qualora non dovesse ritenersi soddisfatto dall'esito del reclamo all'intermediario e/o all'impresa o in caso di assenza di riscontro entro il termine di legge, tramite il portale disponibile sul sito internet dello stesso (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”

MODULO PER RECLAMO A : ATENA BROKERS SRL

Il reclamo potrà essere presentato con una delle modalità e ai recapiti di seguito indicati:

- via email: info@atenabrokers.it
- via PEC: atenabrokers@comopec.it
- via posta cartacea: Atena Brokers Srl, via Morazzone, 21 - 22100 Como (Co)

DATI DEL CLIENTE

Ragione sociale:	
Nome:	Cognome:
Indirizzo:	Città:
Provincia:	Cap:
Telefono:	Email:
Prodotto o servizio oggetto del reclamo:	
Compagnia assicurativa:	
N. di polizza:	

DESCRIZIONE E MOTIVAZIONE DEL RECLAMO

EVENTUALI ALLEGATI AL RECLAMO

Data: _____

Firma: _____