Prassi Broker S.r.l. | www.prassibroker.it
Sede: Via Annio Floriano, 5 - Terni, 05100
Partita IVA: 11501971003| **Iscrizione al RUI:** B000391094
Telefono: 06 44 29 25 37 | **Fax**: 06 44 23 38 95
E-mail: info@prassibroker.it | **PEC:** prassibrokersrl@pec.it

Procedura operativa per l'attività di gestione dei reclami

Prassi Broker S.r.l. | www.prassibroker.it
Sede: Via Annio Floriano, 5 - Terni, 05100
Partita IVA: 11501971003| **Iscrizione al RUI:** B000391094
Telefono: 06 44 29 25 37 | **Fax**: 06 44 23 38 95
E-mail: info@prassibroker.it | **PEC:** prassibrokersrl@pec.it

INDICE

SEZIONE I

1. Ambito di applicazione
2. Obiettivi
3. Principi generali
4. Definizioni

SEZIONE II

5. Informativa alla clientela
6. Modalità di inoltro dei reclami

SEZIONE III

7. Gestione operativa dei reclami
    1. Ricezione del reclamo
    2. Registrazione nel registro reclami
    3. Istruttoria
    4. Risoluzione del reclamo e risposta al reclamante

SEZIONE IV

8. Reportistica dei reclami
9. Riapertura dei reclami e sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie

SEZIONE V

10. Organigramma interno per la gestione dei reclami

Prassi Broker S.r.l. | www.prassibroker.it
Sede: Via Annio Floriano, 5 - Terni, 05100
Partita IVA: 11501971003| **Iscrizione al RUI:** B000391094
Telefono: 06 44 29 25 37 | **Fax:** 06 44 23 38 95
E-mail: info@prassibroker.it | **PEC:** prassibrokersrl@pec.it

SEZIONE I

1. Ambito di applicazione

Il seguente documento, basato sul regolamento ISVAP n.24 del 19 maggio 2008, emanato da IVASS e successive modifiche, descrive le procedure e le modalità operative previste dalla società Prassi Broker s.r.l. per un'efficace gestione dei reclami ricevuti, riferendosi dunque anche alle relative norme comportamentali da adottarsi in questi specifici casi, siano essi propri e dei propri dipendenti.
Ai fini della presente procedura sono escluse le contestazioni relative:

- Al trattamento dei dati personali di cui al D.lgs. n. 196/03 (Codice Privacy);
- Alle richieste di cui all'art. 7 del citato decreto che seguono la procedura prevista dalla normativa sulla privacy.

2. Obiettivi

Prassi Broker s.r.l. ha deciso di adottare la seguente procedura al fine di:

- definire la Politica di Gestione dei Reclami affinché sia fondata sull'equo trattamento dei contraenti, degli assicurati, dei beneficiari e dei danneggiati e sia idonea a gestire eventuali conflitti di interesse con il reclamante;
- assicurare una rapida ed esaustiva evasione dei reclami presentati, specificando ruoli e responsabilità delle strutture/unità organizzative coinvolte in ciascuna fase del processo;
- garantire l'uniformità di comportamento delle varie strutture/unità organizzative coinvolte nella gestione dei reclami secondo le fasi/attività di propria competenza, anche quanto tali attività siano svolte in outsourcing;
- mantenere rapporti corretti e trasparenti con la clientela.

La politica di gestione dei reclami si applica a tutti i contratti distribuiti dall'Intermediario ed è finalizzata anche alla gestione dei comportamenti dei propri dipendenti e collaboratori, nel rispetto dei principi sopra menzionati.

3. Principi generali

Di seguito si individuano i principi generali a cui la procedura si ispira:

- **TRACCIABILITÀ**, i reclami ricevuti devono essere sempre registrati nell'archivio informatico (o cartaceo);
- **TEMPESTIVITÀ**, il Broker garantisce il rispetto dei termini massimi di risposta fissati in 45 giorni dalla recezione del reclamo; in caso di reclami di competenza dell'impresa assicurativa il Broker garantisce la tempestiva trasmissione all'impresa, dadone contestuale notizia al reclamante;

- **TRASPARENZA**, devono essere sempre rese note al cliente le modalità con cui presentare reclamo e i suoi diritti; deve inoltre essere garantita la massima trasparenza nella rendicontazione sull'attività di gestione dei reclami;
- **CHIAREZZA**, le risposte indirizzate al reclamante devono essere chiare, scritte con un linguaggio semplice e facilmente comprensibile. Nel caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo, il Broker deve fornire al reclamante una chiara spiegazione della propria posizione e deve informare quest'ultimo della possibilità, prima di interessare l'Autorità giudiziaria, di rivolgersi all'IVASS o a sistemi alternativi per la risoluzione delle controversie previste a livello normativo o convenzionale, specificandone la modalità;
- **CORRETTEZZA**, nella gestione del reclamo la condotta del Broker è improntata alla massima correttezza nei confronti del reclamante;
- **CONOSCENZA**, il Broker assicura la conoscenza delle regole in materia di gestione dei reclami da parte di dipendenti/addetti/collaboratori e del personale preposto all'attività, curando la formazione di quest'ultimo in maniera adeguata in relazione ai compiti attribuiti;
- **GRATUITÀ**, il Broker garantisce la gratuità dell'interazione con il personale preposto per la gestione dei reclami.

4. Definizioni

Vengono qui riportate delle definizioni utili per la comprensione della procedura medesima:

- **ATTIVITÀ DI INTERMEDIAZIONE ASSICURATIVA:** l'attività che consiste nel presentare o proporre contratti assicurativi o nel prestare assistenza e consulenza finalizzate a tale attività e, se previsto dall'incarico intermediativo, nella conclusione dei contratti ovvero nella collaborazione alla gestione o all'esecuzione, segnatamente in caso di sinistri, dei contratti stipulati;
- **DIPENDENTI E COLLABORATORI:** i soggetti che, dietro compenso, su incarico degli intermediari iscritti nelle sezioni A, B e D del RUI, svolgono l'attività di intermediazione assicurativa e riassicurativa all'interno o, se iscritti nella sezione E del RUI, anche fuori dai locali dell'intermediario per il quale operano;
- **FORNITORE:** il soggetto terzo imparziale a cui l'intermediario ha eventualmente affidato la gestione dei reclami o di singole fasi della stessa;
- **GRANDE BROKER**: il mediatore o il broker che abbia l'amministratore delegato e/o il direttore generale iscritto nella medesima sezione ai sensi dell'articolo 13, comma 3, lettera a), del Regolamento IVASS n. 40 del 2 agosto 2018, e un numero di dipendenti o collaboratori iscritti nella sezione E del RUI uguale o superiore a dieci;
- **IMPRESE DI ASSICURAZIONE:** le imprese di assicurazione autorizzate in Italia e le imprese di assicurazione comunitarie che svolgono la loro attività in Italia in regime di libertà di prestazione di servizi o in regime di stabilimento;

- **"INTERMEDIARI ASSICURATIVI" O "INTERMEDIARI":** le persone fisiche o le società iscritte nel registro unico elettronico degli intermediari assicurativi (RUI) di cui all'articolo 109 del Decreto Legislativo 7 settembre 2005, n. 209;
- **IVASS O AUTORITÀ:** l'Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni;
- **MEDIATORI O BROKER:** gli intermediari, iscritti nella sezione B del RUI, che agiscono su incarico del cliente e che non hanno poteri di rappresentanza di imprese di assicurazione o di riassicurazione;
- **RECLAMO:** è considerato reclamo una dichiarazione di insoddisfazione relativa a un contratto o a un servizio assicurativo, presentata in forma scritta, nei confronti di un'impresa di assicurazione, di un intermediario assicurativo o di un intermediario iscritto nell'elenco annesso. Non sono considerati reclami le richieste di informazioni o di chiarimenti, le richieste di risarcimento danni o di esecuzione del contratto;
- **RECLAMANTE:** è considerato reclamante il soggetto (contraente, assicurato, beneficiario, danneggiato) che sia titolato a far valere il diritto alla trattazione del reclamo da parte dell'impresa di assicurazione, dell'intermediario assicurativo o dell'intermediario iscritto nell'elenco annesso;
- **REGISTRO RECLAMI:** si intende lo strumento elettronico o cartaceo in cui sono annotati e conservati i dati essenziali del reclamo, idoneo ad adempiere agli obblighi previsti dalla normativa.

SEZIONE II

5. Informativa alla clientela

Le informazioni utili per la presentazione dei reclami, le tempistiche di risposta e l'area aziendale incaricata all'esaminazione ed evasione del reclamo e i relativi recapiti sono riportati:

- nella dichiarazione conforme all'Allegato 3 al regolamento IVASS n. 40 del 2 agosto 20218;
- nei locali dove è svolta l'attività di intermediazione;
- nel sito internet www.prassibroker.it;

Nello specifico tali informazioni contengono:

- le indicazioni concernenti la gestione dei reclami inclusa la loro modalità di presentazione, con la precisazione che i tempi di risposta sono contenuti nel termine massimo di 45 giorni;
- l'indicazione della funzione per la gestione dei reclami, incaricata all'esame ed i relativi recapiti;

- le indicazioni sulle modalità di presentazione all'IVASS e le possibilità per il reclamante, in caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo, di rivolgersi all'Autorità e ai sistemi alternativi di risoluzione delle controversie previsti a livello normativo, specificando le modalità.

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, 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.

6. Modalità di inoltro dei reclami

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. Per poter essere trattati secondo le modalità ed i tempi regolamentati dalla presente procedura, devono essere formulati esclusivamente per iscritto.

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

I reclami possono essere inviati mediante uno dei seguenti mezzi:

- Posta raccomandata A/R al seguente indirizzo: Prassi Broker S.r.l., Via Annio Floriano n. 5, Terni (TR) - 05100
- PEC: prassibrokersrl@pec.it

Per la formulazione dei reclami può essere utilizzato il modulo standard messo a disposizione dal Broker e che può essere richiesto presso la sede o scaricato dal sito internet: www.prassibroker.it nella sezione alla sezione Gestione Reclami.

In caso di consegna diretta presso la sede sopra indicata, la persona incaricata dal Broker alla ricezione del reclamo farà compilare e controfirmare al mittente il modulo di reclamo, apponendo su questo la data di ricezione (vedi di seguito procedura in dettaglio).

I reclami irrituali, cioè presentati con modalità diverse da quelle precedenti ma con comprovata ricezione da parte del Broker, potranno essere ritenuti validi purché contengano:

- gli estremi del ricorrente;
- data e modalità di presentazione del reclamo;
- l'oggetto del reclamo;
- i motivi del reclamo.

SEZIONE III

7. Gestione operativa dei reclami

La gestione dei reclami è articolata nelle seguenti fasi:

- Ricezione del reclamo
- Registrazione nel registro reclami
- Istruttoria del reclamo
- Risoluzione del reclamo

Le suddette fasi possono differenziarsi, parzialmente, nei modi e nei tempi a seconda della tipologia del reclamo.

7.1 Ricezione del reclamo

a) Ogni dipendente o collaboratore che riceva un reclamo in forma scritta deve prontamente trasmetterlo alla signora Stefania Ceccarelli, designata quale referente per la gestione dei reclami. Le disposizioni regolamentari individuano come reclamo "una dichiarazione di insoddisfazione in forma scritta relativa a un contratto o a un servizio assicurativo". Ai sensi della normativa regolamentare, non sono considerati reclami le richieste di informazioni o di chiarimenti, le richieste di risarcimento danni o di esecuzione del contratto. Si ritiene che qualunque doglianza in forma scritta debba essere considerata reclamo. Il soggetto designato per la gestione dei reclami deve esaminare il reclamo e verificare:
   - l'eventuale esclusiva competenza della compagnia di assicurazione che ha sottoscritto il contratto; in tal caso il soggetto designato trasmette con immediatezza il reclamo alla compagnia dandone contestuale comunicazione al cliente l'art. 10 quater del Regolamento);
   - a quale soggetto sia ascrivibile il comportamento lamentato; l'esistenza di eventuali conflitti di interesse.

b) in caso di ricezione di reclamo relativo al comportamento di altro intermediario con il quale sia intercorso un rapporto di collaborazione ai sensi dell'art. 22 D.L. 179/2012 - definito dal provvedimento "intermediario competente"- il designato alla gestione dei

reclami trasmette il reclamo entro 15 giorni dalla ricezione all'intermediario con cui si è svolta la collaborazione fornendo tutte le informazioni e documentazione pertinente (art. 5 che introduce l'art. 10 quaterdecies del Regolamento)

In caso di reclamo scritto presentato direttamente presso la sede sopra indicata, l'addetto dovrà provvedere prontamente:

- a far compilare il modulo di reclamo assicurandosi che il reclamante apponga nel modulo la data e la firma;
- protocollare il reclamo e la documentazione ad esso allegata;
- digitalizzare i documenti (ivi compresa la busta ed il modulo di reclamo) al fine della sua archiviazione elettronica;
- registrazione del reclamo.

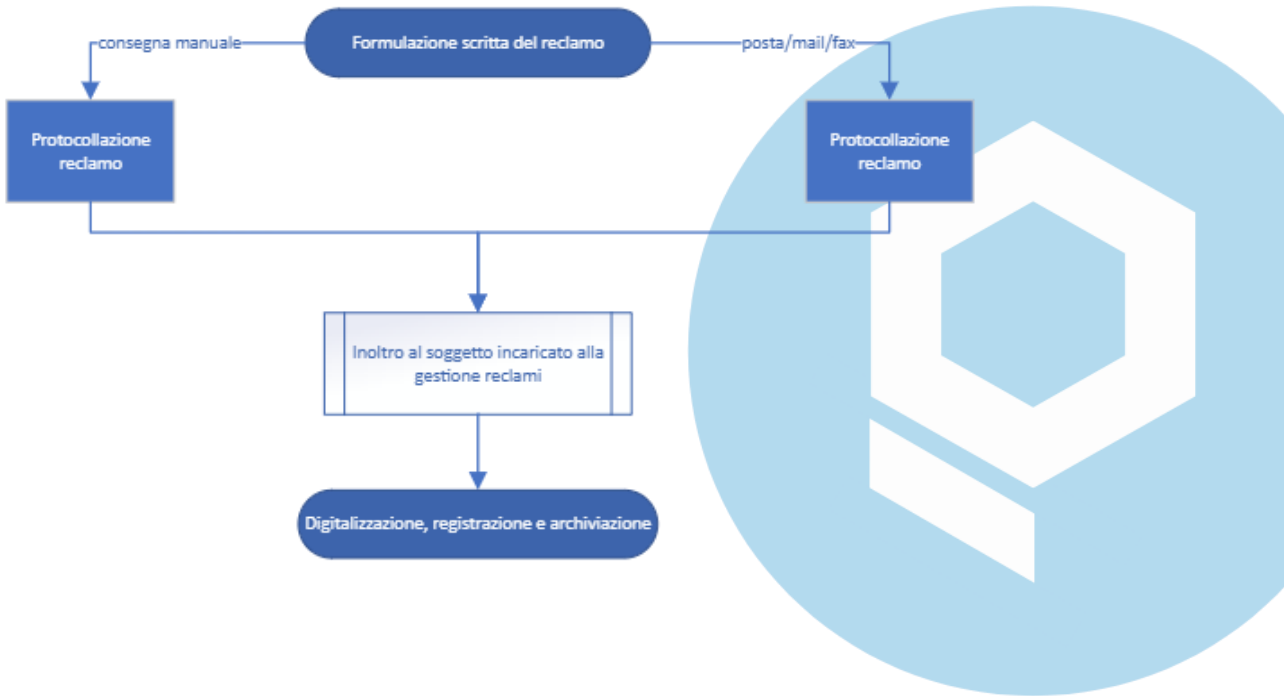
In ogni caso, ai fini della determinazione della data di ricezione, valgono i seguenti criteri:

1) Per i reclami pervenuti alla sede del Broker:
    a. Raccomandate AR – data di effettiva ricezione della missiva, coincidente con la sottoscrizione dell'avviso di ricevimento, così come da timbro datario posta in entrata;
    b. Posta Ordinaria – data di effettiva ricezione della missiva, così come da timbro datario posta in entrata.
2) Per i reclami pervenuti tramite PEC:
    a. Data ingresso della missiva sulla casella prassibrokersrl@pec.it;
3) Per i reclami pervenuti direttamente presso la sede:
    a. Data di presentazione e quindi data del protocollo

Al fine di consentire il rispetto dei termini entro i quali devono essere completati gli adempimenti previsti (i tempi massimi di risposta non devono essere superiori a 45 gg dalla data di ricezione del reclamo) è necessario che tutti i reclami pervenuti al Broker attraverso canali diversi da quelli sopra indicati, siano tempestivamente registrati, in modo da permettere l'immediata attivazione della procedura di gestione del reclamo.

Quando, invece, l'Intermediario riveste il ruolo di intermediario competente (cioè di Intermediario Emittente, che ha il rapporto diretto con la Compagnia) avvia la fase istruttoria invitando l'intermediario proponente a fornire la documentazione pertinente; successivamente comunica all'intermediario proponente il riscontro fornito al reclamante, indicando se del caso le misure correttive idonee a rimuovere la causa del reclamo, anche al fine di ottemperare alle procedure di segnalazione previste dall'organo di vigilanza.

Attività: recezione del reclamo



7.2 Registrazione nel registro reclami

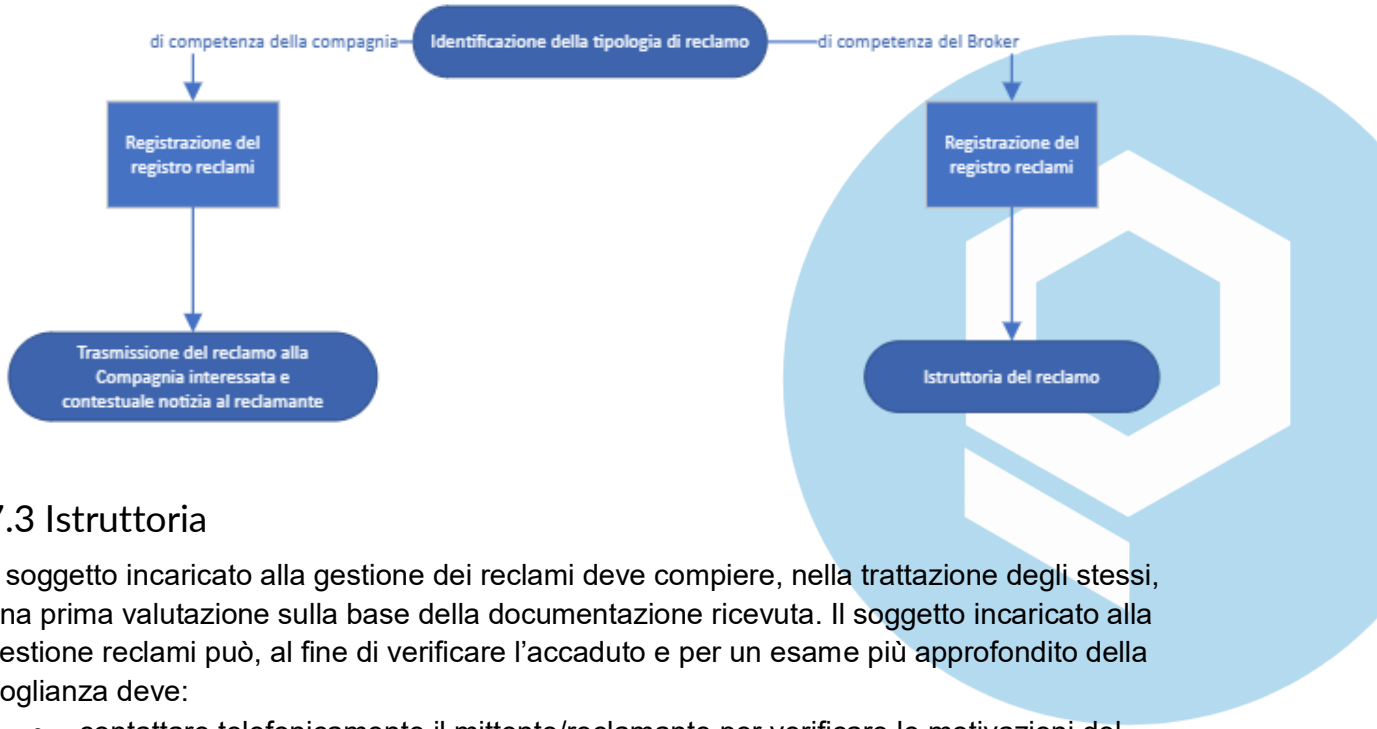
Il Broker è responsabile della gestione del Registro Reclami, tenuto in formato elettronico, in cui devono essere annotati:

1) **I DATI GENERALI DEL RECLAMO:**
    a. Codice progressivo per anno;
    b. Trattabilità del reclamo;
    c. Data di ricezione;
    d. Modalità di ricezione;
    e. Tipologia di prodotto oggetto del reclamo;
    f. Area aziendale interessata dal reclamo;
    g. Esito finale del reclamo (accolto/rigettato/accolto parzialmente);
    h. Motivazioni dell'accoglimento/del rigetto/dell'accoglimento parziale;
    i. Devoluzione del reclamo all'Autorità di Vigilanza/Autorità Giudiziaria o attivazione di altri meccanismi di mediazione/arbitrato previsti dalla normativa;
    j. Data di evasione del reclamo;
    k. Qualora il reclamo fosse di competenza della compagnia indicazione della data di trasmissione alla compagnia;
    l. Eventuale riapertura della controversia in altre sedi.
2) **DESTINATARIO DEL RECLAMO:**
    a. Comportamenti propri dell'intermediario Broker;
    b. Comportamenti dei dipendenti del Broker;
    c. Comportamenti dei collaboratori del Broker;
    d. Contestazioni che non sono di competenza de Broker.
3) **OGGETTO DEL RECLAMO E MOTIVAZIONI:**
    a. Contestazioni sull'informativa precontrattuale e contrattuale;
    b. Contestazioni per mancata o inesatta esecuzione;
    c. Contestazione per esecuzione di operazioni non autorizzate;
    d. Ecc…
4) **DATI SOGGETTO RECLAMANTE:**
    a. Contraente;
    b. Assicurato;
    c. Danneggiato;
    d. Beneficiario (Nome e Cognome/Indirizzo di Spedizione del Reclamo/Mail e Fax dove inviare copia delle comunicazioni se presenti nel reclamo/ recapito telefonico da utilizzare per comunicazioni inerenti al reclamo);
    e. Associazioni consumatori/portatori di interessi collettivi.
5) **DATI SOGGETTO MITTENTE:**
    a. Diretto interessato;
    b. Legale;
    c. Consulente;
    d. Associazioni consumatori/portatori di interessi collettivi;

e. Altro soggetto.

Il Registro reclami è uno strumento elettronico idoneo ad accogliere i dati essenziali del reclamo e ad espletare gli obblighi di informativa interna (report interni aziendali) ed esterna nei confronti dell'IVASS.
Qualora il Broker ricevesse reclami relativi a comportamenti tenuti da compagnie assicurative, l'addetto incaricato alla ricezione/registrazione deve trasmettere senza ritardo all'impresa interessata i reclami eventualmente ricevuti dandone contestualmente notizia al reclamante.

Attività: registrazione dei reclami



7.3 Istruttoria

Il soggetto incaricato alla gestione dei reclami deve compiere, nella trattazione degli stessi, una prima valutazione sulla base della documentazione ricevuta. Il soggetto incaricato alla gestione reclami può, al fine di verificare l'accaduto e per un esame più approfondito della doglianza deve:

- contattare telefonicamente il mittente/reclamante per verificare le motivazioni del reclamo;
- richiedere formalmente al mittente/reclamante l'eventuale integrazione della documentazione (qualora tale documentazione fosse incompleta);
- informare l'addetto/dipendente/collaboratore interessato dal reclamo, in quanto relativo ad un proprio comportamento, invitandolo a fornire entro 15 giorni una relazione sui fatti contestati dal reclamante, nonché la documentazione pertinente e ogni altra informazione utile per la gestione del reclamo ed infine esprimere la propria posizione rispetto alla questione oggetto del reclamo stessa;
- interagire con tutte le risorse che hanno gestito la pratica per acquisire qualsiasi informazione utile all'istruttoria (ad esempio: note di lavorazione, file audio, mail ecc.).

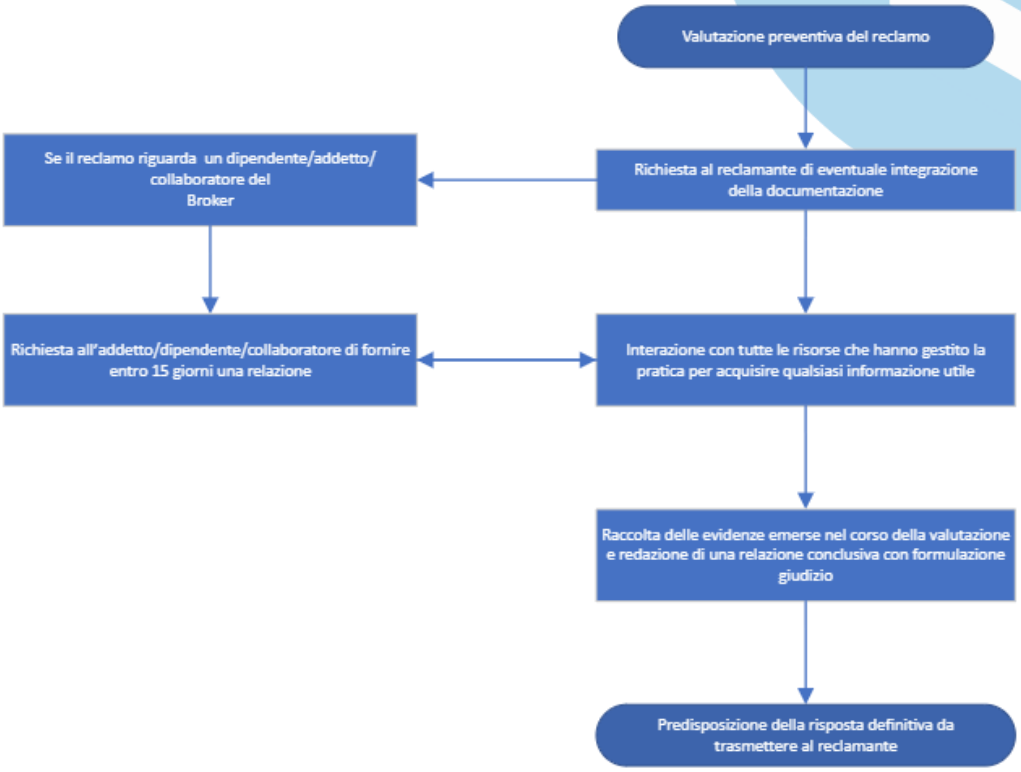
Dopo aver espletato quanto sopra, il soggetto incaricato alla gestione dei reclami:

- analizza la documentazione ricevuta e tutte le informazioni del caso;
- analizza le modalità con le quali si è manifestata la controversia e le cause che l'hanno generata;
- valuta le questioni di merito (legali, amministrative, comportamentali ecc.) per predisporre le iniziative necessarie a rispondere al reclamante;
- qualora la fattispecie presenti caratteristiche particolari può richiedere parere scritto specialistico.

Il soggetto incaricato alla gestione del reclamo, analizzata tutta la documentazione prodotta nella fase istruttoria, produce una relazione conclusiva nella quale:

- esprime il proprio giudizio sul reclamo dichiarandone la fondatezza e l'infondatezza;
- nell'ipotesi in cui lo ritenga fondato, individua le specifiche iniziative da assumere ai fini dell'accoglimento dell'istanza di reclamo che verranno portate all'attenzione del legale rappresentante della società di brokeraggio, il quale – ove necessario – provvederà ad impartire istruzioni per adempiere alle decisioni assunte;
- indica l'esito finale del reclamo (accolto/non accolto/accolto parzialmente) e le relative motivazioni;
- predispone la risposta definitiva da trasmettere al reclamante.

Attività: istruttoria dei reclami



7.4 Risoluzione del reclamo e risposta al reclamante

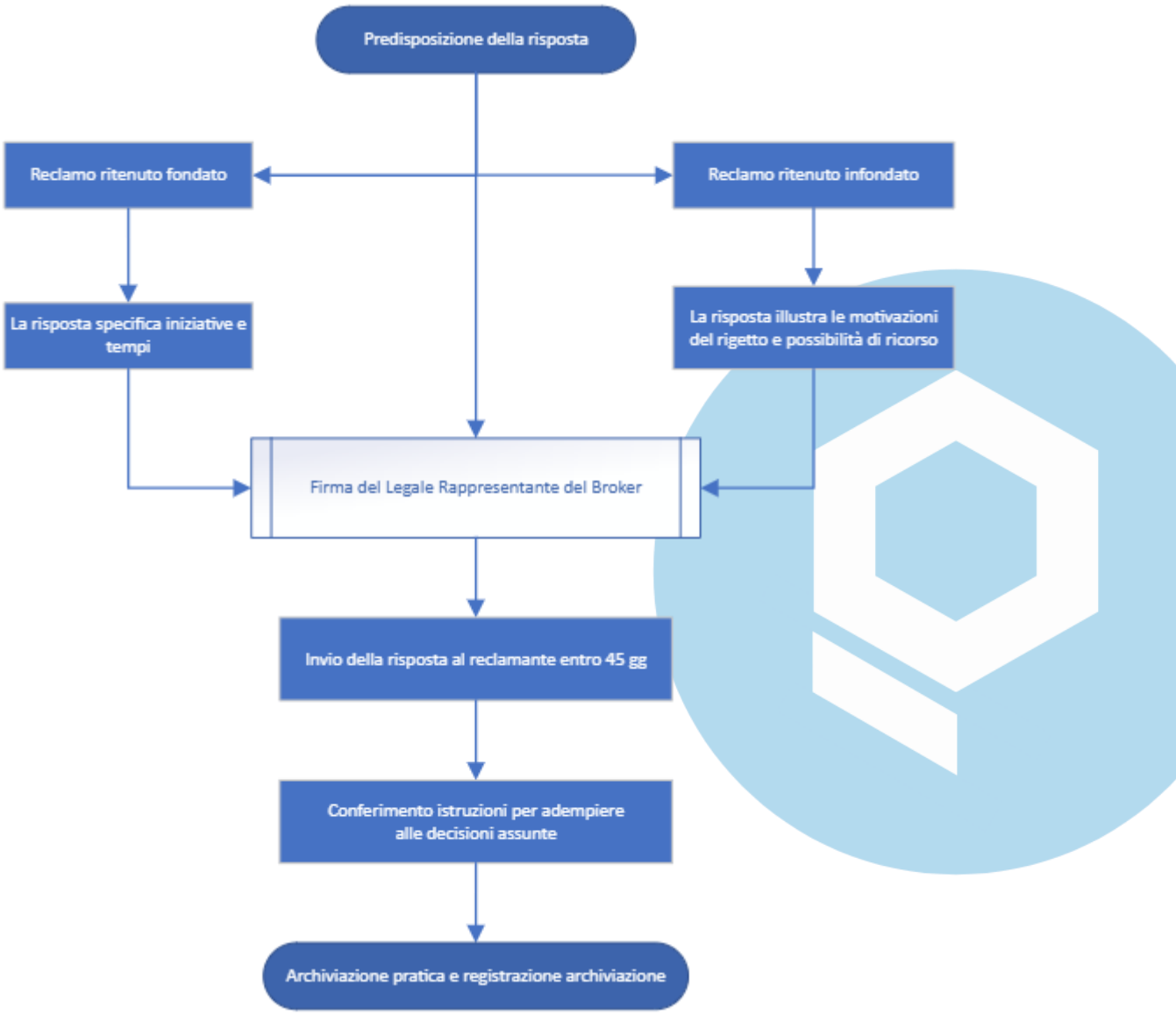
Terminata l'istruttoria, il soggetto incaricato alla gestione del reclamo predispone la risposta da inviare al reclamante.

La risposta deve contenere:

- protocollo in uscita;
- qualora il reclamo sia ritenuto fondato, le iniziative che il Broker si impegna ad effettuare ed i tempi entro i quali le stesse verranno realizzate;
- qualora il reclamo sia ritenuto infondato o parzialmente infondato, un'illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto/o parziale rigetto, nonché le necessarie indicazioni circa la possibilità per il reclamante di rivolgersi all'Autorità di Vigilanza o altre forme di risoluzione stragiudiziale delle controversie, specificandone le modalità.

La risposta conclusiva è trasmessa al legale rappresentante della società di brokeraggio per la ratifica e la sottoscrizione. La risposta ratificata viene inviata al reclamante nelle modalità prescelte dal reclamante ed indicate in sede di presentazione del reclamo, tali modalità devono essere idonee a dimostrare la ricezione della risposta da parte del reclamante. La risposta conclusiva deve essere inviata al reclamante entro 45 giorni dal ricevimento del reclamo. Si procederà, in seguito, all'aggiornamento del Registro reclami.

Attività: risoluzione del reclamo e risposta al reclamante



Prassi Broker S.r.l. | www.prassibroker.it
Sede: Via Annio Floriano, 5 - Terni, 05100
Partita IVA: 11501971003| **Iscrizione al RUI:** B000391094
Telefono: 06 44 29 25 37 | **Fax:** 06 44 23 38 95
E-mail: info@prassibroker.it | **PEC:** prassibrokersrl@pec.it

SEZIONE IV

8. Reportistica dei reclami trattati

La procedura di gestione reclami prevede obblighi di comunicazione verso l'esterno e l'interno del Broker; in particolare:

- alla fine di ciascun anno solare i dati relativi ai reclami devono essere riportati nello specifico prospetto (modello Allegato 4 del Regolamento ISVAP n. 24/2008). Tale prospetto verrà fornito all'IVASS a richiesta.

Qualora dall'analisi e valutazione dei reclami ricevuti nell'esercizio precedente dovesse emergere che le lamentele siano state originate da carenze organizzative e/o procedurali, la relazione dovrà descrivere le carenze riscontrate e le proposte per la rimozione.

Nell'ottica di aggiornamento e revisione delle procedure interne di gestione dei reclami e di adozione di adeguate misure correttive di intervento, il referente della gestione dei reclami, con cadenza annuale, esegue un'analisi delle risultanze derivanti dal registro statistico. Tale analisi viene eseguita anche al fine di individuare le criticità che hanno condotto i clienti a proporre uno o più reclami. I presidi e le misure correttive da applicare vengono selezionati solo ed esclusivamente al termine dell'analisi, predisponendoli in modo da rispondere con efficienza ai reclami avanzati. Attraverso l'analisi periodica e la revisione delle procedure interne viene anche garantito il rispetto delle misure di governo e controllo del prodotto, così da verificare la corretta corrispondenza tra la strategia distributiva e gli obiettivi del cliente, nonché individuare eventuali eventi lesivi idonei a danneggiare il cliente stesso.

Prassi Broker S.r.l. | www.prassibroker.it
Sede: Via Annio Floriano, 5 - Terni, 05100
Partita IVA: 11501971003| **Iscrizione al RUI:** B000391094
Telefono: 06 44 29 25 37 | **Fax:** 06 44 23 38 95
E-mail: info@prassibroker.it | **PEC:** prassibrokersrl@pec.it

9. Riapertura dei reclami e sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie

Il reclamante rimasto insoddisfatto o il cui reclamo ha avuto esito negativo potrà presentare reclamo presso l'IVASS.

Il Broker, ricevuta la comunicazione da parte dell'IVASS dell'avvio del procedimento, deve predisporre e trasmettere all'IVASS, nei termini indicati da quest'ultima, una relazione dettagliata volta a fornire, in modo completo e tempestivo, i chiarimenti del caso.
Il reclamante potrà inoltre ricorrere a forme stragiudiziali delle controversie (quali la mediazione; la negoziazione assistita; l'arbitrato; la conciliazione paritetica).

Il Broker si impegna ad informare il cliente/reclamante delle varie opzioni:

- nell'informativa precontrattuale consegnata al cliente;
- sul sito internet;
- in caso di reclamo nel documento di risposta inviato al reclamante.

SEZIONE V

10. Organigramma interno per la gestione dei reclami