



E-mail: info@abybroker.com Sito web: www.aby.it

POLITICA DI GESTIONE DEI RECLAMI

RECAPITI PER INDIRIZZARE UN RECLAMO

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.

Qualora il reclamo sia inoltrato all' intermediario può essere inviato con le seguenti modalità a uno dei seguenti recapiti:

- posta ordinaria / raccomandata inviata a: Aby Broker Srl Funzione Gestione Reclami 54011 Aulla (MS) via Gandhi, 58
- posta elettronica: reclami@abybroker.com
- posta elettronica certificata: abybroker@pecsolution.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 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 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 il L. 221/2012.

Il contraente ha facoltà di:

- Presentare ricorso all'Arbitro Assicurativo tramite il portale dedicato, accessibile dal sito www.arbitroassicurativo.it;
- Ricorrere ad altro sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie appartenente alla rete FIN.NET, cui l'impresa aderisce o è sottoposta ai sensi dell'art 2, comma 3, del Decreto del Ministero delle Imprese e del Made in Italy del 6 novembre 20024, n. 215;
- Avvalersi di ogni ulteriore sistema di risoluzione delle controversie previsto dalla normativa vigente.

Il contraente, l'assicurato, il beneficiario e il danneggiato hanno la facoltà di rivolgersi al Fondo di garanzia per l'attività dei mediatori di assicurazione e di riassicurazione (CONSAP S.p.a. – Fondo di garanzia per i mediatori di Assicurazione e Riassicurazione; via Yser, 14 00198 Roma – consap@pec.consap.it), per chiedere il risarcimento del danno patrimoniale loro causato dall'esercizio dell'attività di intermediazione, che non sia stato risarcito dall'intermediario stesso o non sia stato indennizzato attraverso il contratto di

ABY BROKER SRL

Sede legale: 54011 Aulla (MS) Gandhi, 8

Codice fiscale e Partita Iva: 00803170141 REA: MI-2057530

Iscrizione al Registro delle Imprese di Milano: 00803170141 Istruzione RUI: B000137063

Capitale sociale: € 1.000.000,00 (interamente versato)



E-mail: info@abybroker.com Sito web: www.aby.it

assicurazione di responsabilità civile, che copre i danni arrecati ai contraenti da negligenze ed errori professionali dell'intermediario o da negligenze, errori professionali ed infedeltà dei dipendenti, dei collaboratori o delle persone del cui operato l'intermediario deve rispondere a norma di legge.

1. AMBITO DI APPLICAZIONE

La presente Politica di Gestione dei Reclami (di seguito, "la Politica") è adottata in conformità alle disposizioni del Decreto Legislativo 7 settembre 2005, n. 209 (Codice delle Assicurazioni Private - CAP) e della normativa secondaria emanata dall'IVASS. In particolare, il documento recepisce le indicazioni del Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008, come successivamente modificato, e si adegua alle novità introdotte dal Decreto del Ministro delle Imprese e del Made in Italy del 6 novembre 2024, n. 215, istitutivo dell'Arbitro per le Controversie Assicurative (AAS), e dai relativi provvedimenti attuativi dell'IVASS.

La Politica definisce le procedure e le responsabilità per assicurare una gestione efficace, trasparente e tempestiva dei reclami presentati nei confronti dell'Intermediario in relazione all'attività di intermediazione assicurativa svolta.

Sono escluse dall'ambito di applicazione della presente procedura le contestazioni relative al trattamento dei dati personali, disciplinate dal Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR).

2. OBIETTIVI E PRINCIPI GENERALI

L'Intermediario si impegna a gestire i reclami ispirandosi ai principi di equo trattamento dei contraenti, assicurati, beneficiari e danneggiati. La procedura persegue i seguenti obiettivi:

- Assicurare una trattazione sollecita, imparziale ed esaustiva dei reclami.
- Garantire la corretta documentazione e tracciabilità del processo.
- Mantenere un rapporto corretto e trasparente con la clientela.
- Utilizzare l'analisi dei reclami come strumento per individuare aree di criticità e migliorare la qualità del servizio.

La gestione dei reclami si fonda sui seguenti principi fondamentali:

- **Tracciabilità e Completezza:** Ogni reclamo ricevuto è registrato in un apposito archivio, garantendo la conservazione di tutte le informazioni rilevanti.
- **Tempestività:** L'Intermediario assicura una risposta al reclamante entro il termine massimo di 45 giorni dalla data di ricezione del reclamo.
- **Gratuità:** La procedura di gestione del reclamo è interamente gratuita per il reclamante.
- **Trasparenza e Chiarezza:** Le modalità di presentazione dei reclami sono rese facilmente accessibili. Le risposte sono formulate con un linguaggio semplice e comprensibile. In caso di rigetto, vengono fornite spiegazioni esaustive e le

ABY BROKER SRL

Sede legale: 54011 Aulla (MS) Gandhi, 8

Codice fiscale e Partita Iva: 00803170141 REA: MI-2057530

Iscrizione al Registro delle Imprese di Milano: 00803170141 Iscrizione RUI: B000137063

Capitale sociale: € 1.000.000,00 (interamente versato)



E-mail: info@abybroker.com Sito web: www.aby.it

indicazioni necessarie per adire le Autorità di Vigilanza o i sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie, con specifico riferimento all'Arbitro Assicurativo.

- **Correttezza e Accuratezza:** La gestione del reclamo è improntata alla massima correttezza, con verifica dell'accuratezza e pertinenza delle informazioni utilizzate.
- **Competenza e Formazione:** Il personale addetto alla gestione dei reclami possiede e mantiene un adeguato livello di competenza attraverso una formazione costante.

3. DEFINIZIONI FONDAMENTALI

Ai fini della presente Politica, si intendono per:

- **Reclamo:** una dichiarazione di insoddisfazione in forma scritta nei confronti di un'impresa di assicurazione o di un intermediario assicurativo, relativa a un contratto o a un servizio assicurativo. Non sono considerati reclami le richieste di informazioni, di chiarimenti, di risarcimento danni o di esecuzione del contratto che non manifestino una chiara insoddisfazione.
- **Reclamante:** Il contraente, l'assicurato, il beneficiario o il danneggiato legittimato a presentare un reclamo.
- **Intermediario:** La persona fisica o società iscritta nel Registro Unico degli Intermediari (RUI) che svolge l'attività di distribuzione assicurativa.
- **Arbitro Assicurativo (AAS):** Il sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie istituito presso l'IVASS e disciplinato dal Decreto del Ministro delle Imprese e del Made in Italy 6 novembre 2024, n. 215 .
- **IVASS:** L'Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni.
- **CONSOB:** La Commissione Nazionale per le Società e la Borsa.

4. INFORMATIVA ALLA CLIENTELA

In ottemperanza agli obblighi di trasparenza, le informazioni sulla procedura di gestione dei reclami sono rese disponibili al pubblico attraverso i seguenti canali :

- **Documentazione precontrattuale:** Inclusione nel Modello Unico Precontrattuale (MUP) e, per i prodotti di investimento assicurativi (IBIPs), all'interno del DIP Aggiuntivo. Tale documentazione fornisce indicazioni sulle modalità di presentazione del reclamo e sulla facoltà per il contraente di rivolgersi all'IVASS o di avviare una procedura dinanzi all'Arbitro Assicurativo (AAS).
- **Locali dell'Intermediario:** Esposizione di avvisi informativi nei punti di contatto con il pubblico.
- **Sito internet:** Pubblicazione in una sezione facilmente accessibile dalla home page, contenente:
 - I recapiti per la presentazione dei reclami.

ABY BROKER SRL

Sede legale: 54011 Aulla (MS) Gandhi, 8

Codice fiscale e Partita Iva: 00803170141 REA: MI-2057530

Iscrizione al Registro delle Imprese di Milano: 00803170141 Iiscrizione RUI: B000137063

Capitale sociale: € 1.000.000,00 (interamente versato)



E-mail: info@abybroker.com Sito web: www.aby.it

- La facoltà per il contraente di presentare ricorso all'Arbitro Assicurativo, con rinvio al sito internet dello stesso (www.arbitroassicurativo.it) tramite collegamento ipertestuale .
- La facoltà per il contraente di avvalersi degli altri sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie previsti dalla normativa vigente .

5. PROCESSO DI GESTIONE DEL RECLAMO: FASI OPERATIVE

Fase 1: Ricezione e Protocollazione

I reclami devono essere presentati in forma scritta. La data di ricezione, da cui decorre il termine di 45 giorni per la risposta, è determinata come segue:

- Raccomandata A/R o Posta Ordinaria: data di effettiva ricezione.
- Posta Elettronica Certificata (PEC): data di ingresso del messaggio nella casella PEC dell'Intermediario.
- Consegnata a mano: data di ricezione apposta sul modulo di reclamo. Anche i reclami "irrituali" sono considerati validi se contengono gli elementi essenziali per identificare il reclamante e l'oggetto della dogianza.

Fase 2: Registrazione e Classificazione

Ogni reclamo viene registrato nel Registro dei Reclami. Se il reclamo riguarda il comportamento di un'impresa di assicurazione, l'Intermediario lo trasmette senza ritardo all'impresa interessata, informandone contestualmente il reclamante.

Fase 3: Istruttoria

L'addetto alla gestione dei reclami conduce un'analisi approfondita della questione, che può includere l'acquisizione di documentazione, la richiesta di chiarimenti al reclamante e l'interpello del collaboratore il cui operato è oggetto di contestazione .

Fase 4: Decisione e Risposta al Reclamante

Entro 45 giorni dalla ricezione, viene inviata la risposta finale al reclamante.

- **In caso di accoglimento:** La risposta indica le iniziative che l'Intermediario si impegna ad assumere.
- **In caso di rigetto (totale o parziale):** La risposta fornisce una spiegazione chiara e motivata, unitamente alle indicazioni sulla possibilità di rivolgersi all'IVASS e ai sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie, con specifico riferimento all'Arbitro Assicurativo (AAS).

6. REPORTISTICA E FLUSSI INFORMATIVI VERSO L'IVASS

L'Intermediario adempie agli obblighi di reportistica verso l'Autorità di Vigilanza, riportando i dati aggregati sui reclami nel prospetto statistico annuale. A partire dal 1° luglio 2025, per i reclami classificati come "accolti" a seguito di un esposto all'IVASS, la risposta all'Autorità dovrà essere corredata da un apposito file in formato .xml.

7. PROCEDURE POST-RECLAMO E RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE

ABY BROKER SRL

Sede legale: 54011 Aulla (MS) Gandhi, 8

Codice fiscale e Partita Iva: 00803170141 REA: MI-2057530

Iscrizione al Registro delle Imprese di Milano: 00803170141 Istruzione RUI: B000137063

Capitale sociale: € 1.000.000,00 (interamente versato)



E-mail: info@abybroker.com Sito web: www.aby.it

Il reclamante che non sia soddisfatto dell'esito del reclamo o non abbia ricevuto risposta entro 45 giorni può esperire ulteriori rimedi. La presentazione del reclamo è condizione di procedibilità per l'accesso ai sistemi di risoluzione stragiudiziale .

A. Ricorso all'Arbitro per le Controversie Assicurative (AAS)

Il reclamante può avviare una procedura dinanzi all'AAS, sistema di risoluzione stragiudiziale autonomo, imparziale e a basso costo .

- **Condizioni di Proponibilità:** A pena di inammissibilità, il ricorso è proponibile se :
 1. È stato preventivamente presentato un reclamo scritto.
 2. Sono decorsi 45 giorni dalla presentazione del reclamo o si è ricevuta una risposta insoddisfacente.
 3. Il ricorso è presentato entro 12 mesi dalla data di presentazione del reclamo.
 4. L'oggetto del ricorso è il medesimo del reclamo.
- **Modalità e Costi:** La procedura è interamente telematica tramite il portale www.arbitroassicurativo.it. È richiesto un contributo di € 20,00, rimborsato in caso di accoglimento del ricorso. L'assistenza di un avvocato non è obbligatoria .
- **Soggetti e Tempistiche:** Il ricorso può essere presentato nei confronti dell'intermediario o dell'impresa . La procedura si conclude di norma entro 90 giorni, con possibilità di proroga per casi complessi .

B. Controversie Transfrontaliere e Rete FIN-NET

L'AAS aderisce alla rete europea FIN-NET. Se un operatore estero non aderisce all'AAS, deve indicare il sistema ADR alternativo del proprio Paese a cui aderisce. Il cliente può avvalersi della rete FIN-NET per individuare l'organismo competente

C. Ricorso all'Autorità di Vigilanza (IVASS/CONSOB)

Resta ferma la facoltà per il reclamante di presentare un esposto all'IVASS o alla CONSOB, che non preclude l'accesso all'AAS o all'autorità giudiziaria.

D. Altri Sistemi di Risoluzione e Autorità Giudiziaria

Il reclamante ha sempre la facoltà di attivare altri sistemi alternativi di risoluzione delle controversie (es. mediazione) e di adire l'Autorità Giudiziaria.

8.FORMAZIONE DEL PERSONALE ADDETTO ALLA GESTIONE DEI RECLAMI

L'intermediario prevede piani di formazione costante ed adeguata rivolti a rendere gli addetti alla gestione dei reclami edotti allo svolgimento dell'attività

ABY BROKER SRL

Sede legale: 54011 Aulla (MS) Gandhi, 8

Codice fiscale e Partita Iva: 00803170141 REA: MI-2057530

Iscrizione al Registro delle Imprese di Milano: 00803170141 Istruzione RUI: B000137063

Capitale sociale: € 1.000.000,00 (interamente versato)