



Avviso al Pubblico – Gestione dei Reclami

ZURLO BROKER S.r.l. Unipersonale informa che l'attività di intermediazione esercitata è garantita da una polizza di assicurazione di responsabilità civile che copre i danni arrecati ai contraenti, da negligenze ed errori professionali dell'intermediario o da negligenze, errori professionali e infedeltà dei dipendenti, dei collaboratori o delle persone del cui operato l'intermediario deve rispondere a norma di legge.

Definizione di "reclamo":

una dichiarazione di insoddisfazione in forma scritta nei confronti di un'impresa di assicurazione, di un intermediario assicurativo o di un intermediario iscritto nell'elenco annesso relativa ad un contratto o ad un servizio assicurativo; non sono considerati reclami le richieste di informazioni o di chiarimenti, le richieste di risarcimento danni o di esecuzione del contratto.

Il contraente, l'assicurato o, comunque, l'avente diritto, tramite consegna a mano, via posta o mediante supporto informatico, hanno facoltà, ferma restando la possibilità di rivolgersi all'autorità giudiziaria, di proporre reclamo per iscritto a ZURLO BROKER S.r.l. Unipersonale

- **ZURLO BROKER S.r.l. Unipersonale** - Via Cavalieri di Vittorio Veneto, 14 - 72017 Ostuni (BR) - Tel. 0831.338719
- **Posta elettronica:** info@zurlobroker.it
- **Posta elettronica certificata:** zurlobrokersrl@pec.it

Nel caso in cui non si ritenesse soddisfatto dall'esito del reclamo o, in caso di assenza di riscontro entro 45 giorni dalla ricezione del reclamo, il contraente e/o l'assicurato può rivolgersi all'**Ivass – Servizio Vigilanza Intermediari – Via del Quirinale 21- 00187- Roma**, allegando la documentazione relativa al reclamo trattato dall'intermediario.

Per i reclami concernenti l'accertamento dell'osservanza delle disposizioni del Decreto Legislativo 252/2005 e delle relative norme di attuazione, disciplinanti la trasparenza e le modalità di offerta al pubblico delle forme pensionistiche complementari: **COVIP – Piazza Augusto Imperatore, 27 – 00186 Roma** oppure tramite fax al numero 06.69506.304 o tramite pec: protocollo@pec.covip.it .

Risoluzione delle controversie

- il contraente e l'assicurato hanno la possibilità di rivolgersi al Fondo di Garanzia per l'attività dei mediatori di assicurazione e riassicurazione, istituito presso la **Consap, Via Yser 14, 00198 Roma**, telefono 06/85796538 E-mail: fondobrokers@consap.it per chiedere, laddove ne esistano i presupposti ed il diritto a farlo, il risarcimento del danno patrimoniale loro causato dall'esercizio dell'attività d'intermediazione, che non sia stato risarcito dall'intermediario stesso o non sia stato indennizzato attraverso la polizza di assicurazione.
- Il contraente e l'assicurato hanno la facoltà di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, ovvero di ricorrere a



sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie previsti dalla normativa vigente;

Procedura di conciliazione paritetica Ania/Associazioni dei Consumatori

In caso di controversia in materia di risarcimento di danni da circolazione di veicoli, con richiesta di risarcimento non superiore a 15.000,00 euro, è possibile ricorrere alla procedura di conciliazione tra Ania e Associazione dei Consumatori.

Se un assicurato decide di utilizzare la procedura di conciliazione, può procedere in due modi:

- a) **facendone** richiesta presso gli sportelli delle associazioni dei consumatori aderenti;
- b) **inviando** la richiesta di conciliazione on line tramite il sito www.conciliazioneaniaconsumatori.it a una delle associazioni dei consumatori aderenti.

Negoziazione assistita:

In caso di controversia in materia di risarcimento di danni da circolazione di veicoli, indipendentemente dal valore della controversia, qualora si intenda intraprendere un'azione giudiziale dovrà essere previamente esperita la procedura di negoziazione assistita ai sensi della legge n. 162/2014. La procedura di negoziazione assistita consiste nell'invitare l'Impresa alla sottoscrizione di una convenzione mediante la quale le parti convengono di cooperare per risolvere in via amichevole una controversia tramite l'assistenza degli avvocati.

Mediazione civile:

In caso di controversia in materia di risarcimento del danno derivante da responsabilità medica e sanitaria o in materia di contratti assicurativi, bancari o finanziari, qualora s'intenda intraprendere un'azione giudiziale, dovrà essere previamente esperita la procedura di mediazione come previsto dal D. Lgs. n. 28 del 4 marzo 2010 rivolgendosi ad uno degli Organismi di Mediazione iscritti nel registro tenuto dal Ministero della Giustizia. Non si applica in caso di controversie relative al risarcimento del danno da circolazione di veicoli.

Se previsto nel contratto di assicurazione: perizia contrattuale e/o arbitrato

In caso di discordanza sulla valutazione del danno, l'ammontare è concordato, a richiesta di una delle Parti, fra due Arbitri e/o Periti nominati uno dalla Compagnia e uno dal Contraente con apposito atto unico. I due Arbitri e/o Periti devono nominarne un terzo quando si verifichi disaccordo fra loro e anche prima su richiesta di uno di essi. Il terzo Arbitro/Perito interviene soltanto in caso di disaccordo e le decisioni sui punti controversi sono prese a maggioranza.

I nostri uffici saranno a disposizione per tutti i chiarimenti del caso.