

**CAR.FIN. s.r.l. - Broker di Assicurazione**

Partita Iva 05027601219 Iscritta RUI B000058166

Capitale Sociale i.v. 10.000,00 €

Responsabile attività intermediazione Giuseppe Carotenuto RUI B000054476

Sede Legale e Direzione Generale: Cso Vittorio Emanuele 466 – 80135 Napoli

Tel e Fax 0815492159 – Tel 08119184788 [info@carfin.it](mailto:info@carfin.it) - [www.carfin.it](http://www.carfin.it)

**DOCUMENTO DI POLITICA DI GESTIONE DEI RECLAMI  
AI SENSI DEL PROVVEDIMENTO IVASS 46/2016**

In ottemperanza al provvedimento Ivass 46/2016 concernente la procedura di gestione dei reclami da parte degli intermediari di assicurazione, la società CAR.FIN. srl adotta una politica di gestione dei reclami di propria pertinenza, inclusi quelli relativi ai comportamenti dei dipendenti e dei collaboratori, ispirata all' equo trattamento dei contraenti, degli assicurati, dei beneficiari e dei danneggiati, idonea ad individuare e a gestire eventuali conflitti di interesse con il reclamante, nonché tesa a garantire la corretta e tempestiva gestione dei reclami.

Ai sensi del Regolamento Ivass 24/2008, per RECLAMO si intende “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 a un contratto o a un servizio assicurativo; non sono considerati reclami le richieste di informazioni o di chiarimenti, le richieste di risarcimento danni o di esecuzione del contratto”.

I clienti non soddisfatti dei servizi ricevuti, possono comunicare il loro reclamo scrivendo a [info@pec.carfin.it](mailto:info@pec.carfin.it) ed avendo cura di indicare i seguenti dati:

- nome, cognome e indirizzo dell'esponente, con eventuale recapito telefonico;
- indicazione del soggetto o dei soggetti di cui si lamenta l'operato;
- breve descrizione del motivo di lamentela;
- copia del reclamo presentato all'impresa di assicurazione e dell'eventuale riscontro fornito dalla stessa;
- ogni documento utile per descrivere le circostanze.

In alternativa all'uso dell'e-mail è possibile inviare scrivere a:

CAR.FIN. srl  
Corso Vittorio Emanuele 466  
80135 Napoli

La Società fornisce riscontro al reclamante entro 45 giorni dal ricevimento del medesimo.

Qualora poi l'esponente non si ritenga soddisfatto dell'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro nel termine massimo di 45 giorni, potrà rivolgersi all'IVASS - Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni - Servizio Tutela del Consumatore, Via del Quirinale, 21, 00187 Roma (fax: 06-42.133.745 - 06.42.133.353) avendo cura di indicare i seguenti dati:

- nome, cognome e indirizzo dell'esponente, con eventuale recapito telefonico;
- indicazione del soggetto o dei soggetti di cui si lamenta l'operato;
- breve descrizione del motivo di lamentela;
- copia del reclamo presentato all'impresa di assicurazione e dell'eventuale riscontro fornito dalla stessa;
- ogni documento utile per descrivere le circostanze.

Eventuali reclami non relativi al rapporto contrattuale o alla gestione dei sinistri, ma relativi alla mancata osservanza di altre disposizioni del Codice delle assicurazioni, delle relative norme di attuazione, nonché delle norme sulla commercializzazione a distanza dei prodotti assicurativi, possono essere presentati direttamente all'IVASS secondo le modalità sopra indicate.

In relazione alle controversie inerenti la quantificazione dei danni e l'attribuzione della responsabilità che



***Al tuo fianco ogni giorno!***



---

**CAR.FIN. s.r.l. - Broker di Assicurazione**

Partita Iva 05027601219 Iscritta RUI B000058166

Capitale Sociale i.v. 10.000,00 €

Responsabile attività intermediazione Giuseppe Carotenuto RUI B000054476

Sede Legale e Direzione Generale: Cso Vittorio Emanuele 466 – 80135 Napoli

Tel e Fax 0815492159 – Tel 08119184788 [info@carfin.it](mailto:info@carfin.it) - [www.carfin.it](http://www.carfin.it)

implichi un accertamento del fatto, Le ricordiamo che permane la competenza esclusiva dell'Autorità Giudiziaria, oltre alla facoltà di ricorrere a sistemi conciliativi ove esistenti.

Carf. Fin. Srl adotta un Registro informatico dei reclami all'interno del quale saranno annotati gli stessi, secondo una struttura fissa indicata nell'Allegato 1) del Regolamento IVASS 24/2008, integrando con dati relativi all'eventuale trasmissione all'impresa assicurativa o altri istituti finanziari, qualora i reclami siano di loro competenza.

La Società è tenuta ad analizzare i dati dei singoli reclami trattati, inclusi i reclami relativi ai comportamenti dei dipendenti e dei collaboratori, evidenziando le cause di fondo comuni alle tipologie di reclamo.

Dall'analisi dei reclami, La Società valuterà se tali cause possano interessare anche procedure o prodotti diversi da quelli trattati nel reclamo ed interverrà con adozione di appropriate misure correttive.

A richiesta dell'IVASS, la Società fornirà all'Autorità le informazioni relative al numero, ai tempi di risposta, all'oggetto e all'esito del reclamo.

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, di rivolgersi all'IVASS, Via del Quirinale n. 21 - 00187 Roma, allegando la documentazione relativa al reclamo trattato dall'intermediario o dall'impresa preponente, oppure di avvalersi di altri eventuali sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie previste dalla normativa vigente.



***Al tuo fianco ogni giorno!***

