



Procedura di gestione dei reclami

Modalità di trasmissione dei reclami e recapiti

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.

La funzione della gestione reclami non è stata esternalizzata.

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

Modalità di trasmissione del reclamo e recapiti		
Posta ordinaria o raccomandata	Posta elettronica	Posta elettronica certificata
Viale Giacomo Matteotti, 2 - 13900 Biella (BI)	info@generalbroker.it	generalbroker@pec.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 dovessero ritenersi soddisfatti dall'esito del reclamo o in casi 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, Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni, Via del Quirinale, 21 – 00187 Roma (**fax: 06/42133206 – pec: ivass@pec.ivass.it – web: 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 in L. 221/2012.

Il contraente / assicurato o l'avente diritto ha facoltà di presentare ricorso **all'Arbitro Assicurativo**, qualora non dovesse ritenersi soddisfatto dall'esito del reclamo all'intermediario 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.

Biella, Luglio 2026

GENERALBROKER SRL

Generalbroker S.r.L.

n. reg. impr. Milano, c. f. e p. iva 01705150025 - c. s. € 54.000 i.v. – n. B000090980 sez. "B" reg. interm. assicur. e riassicurat.
sede legale e uffici commerciali: Milano, Via Giorgio Stephenson n. 43a, 20157 - tel. +39 02 87158048 - fax +39 015 8484399
uffici amministrativi, commerciali e recapito corrispondenza: Biella, Via Carso n. 36, 13900 - tel. +39 015 8484301 - fax +39 015 8484398
www.generalbroker.it - info@generalbroker.it - Generalbroker@pec.it (PEC)
società a socio unico