

RECLAMI

Come comunicare un reclamo

Gentile Utente,

il Provvedimento IVASS n. 46 del 3 Maggio 2016 (*“Procedura di presentazione dei reclami all’Isvap e la gestione dei reclami da parte degli intermediari di assicurazione”*), che modifica il Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008, introduce un nuovo Capo sulla gestione dei reclami relativi ai comportamenti degli intermediari assicurativi.

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 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.

Eventuali reclami inerenti il rapporto contrattuale o la gestione dei sinistri, devono essere inviati per iscritto all’intermediario o all’impresa preponente.

Le modalità e i recapiti della funzione aziendale competente sono le seguenti:

UCA ASSICURAZIONE SPESE LEGALI E PERITALI S.P.A.

UCA – Funzione Reclami (Responsabile: Dott.ssa Renza Lana) - P.zza San Carlo, 161 – Palazzo Villa – 10123 Torino – tel. 011/092.06.48 – fax: 011719835740 – e-mail: reclami@ucaspa.com – PEC: reclamiuca@legalmail.it

Il reclamo potrà essere inviato tramite raccomandata a.r, fax, mail, PEC agli indirizzi e numeri sopra indicati.

I reclami riguardanti comportamenti tenuti dall’Agente (o da suoi collaboratori o dipendenti) potranno essere inviati anche all’Agente stesso, ai recapiti e secondo le modalità indicate nel presente documento, oltre che nei locali dove è svolta l’attività di intermediazione e nel sito internet dell’Agente, ove esistente.

In ogni caso, comunque, il reclamo verrà gestito dalla Funzione aziendale sopra indicata.

Tale Funzione provvederà alla relativa istruttoria inviando eventuali comunicazioni agli indirizzi e recapiti (anche e-mail e PEC) indicati dal Reclamante.

Le conclusioni dell’istruttoria verranno trasmesse all’interessato entro 45 giorni dal ricevimento del reclamo. In caso di reclamo relativo a comportamenti di un Agente (o di suoi collaboratori o dipendenti) tale termine potrà essere sospeso per un massimo di 15 giorni per consentire alla Funzione Reclami di acquisire da quest’ultimo la documentazione pertinente ed ogni altra informazione ritenuta utile. Della sospensione, comunque, verrà data comunicazione al Reclamante.

ELBA COMPAGNIA DI ASSICURAZIONI E RIASSICURAZIONI SOCIETA’ PER AZIONI

Il reclamo deve essere inviato alla Segreteria Generale – Funzione Reclami, con le seguenti modalità alternative:

- per posta ordinaria al seguente indirizzo: Via Mecenate, 90 – 20138 Milano
- per posta elettronica al seguente indirizzo: reclami@elbassicurazioni.it
- per fax al numero: 02/92885749

ACE EUROPEAN GROUP LIMITED – CHUBB

Ufficio Reclami c/o la sede di Viale Monza 258, 20128 Milano Fax. 02-27095430 e-mail: ufficio.reclami@chubb.com

Intermediario iscritto in Sez. B – Broker con il quale la G.A.A.T. Service s.r.l. collabora ASSIGECO S.R.L.

Eventuali reclami, ovvero, dichiarazioni di insoddisfazione nei confronti di Assigeco S.r.l. relative ad un contratto o ad un servizio assicurativo, devono essere inoltrate per iscritto al seguente recapito:

Assigeco S.r.l., Via Carlo Crivelli, 26 - 20122 Milano, E-mail: reclami@assigeco.it

Non sono considerati reclami le richieste di informazioni o di chiarimenti, le richieste di risarcimento danni o di esecuzione del contratto.

Il soggetto deputato alla gestione del reclamo provvederà a fornire riscontro nel termine massimo di quarantacinque giorni.

Per individuare correttamente la posizione e dar seguito ad una pronta trattazione della pratica al fine di fornire una risposta chiara e completa, è necessario indicare:

- nome, cognome e domicilio del reclamante, comprensivo di recapito telefonico;
- il soggetto o i soggetti di cui si lamenta l'operato;
- il numero di polizza;
- la sintetica ed esaustiva esposizione dei fatti e delle ragioni della lamentela corredata possibilmente da ogni documento utile per descrivere al meglio i relativi avvenimenti.

Qualora non ci si ritenga soddisfatti dall'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro nel termine massimo prestabilito di quarantacinque giorni, potrà rivolgersi all'Autorità di Vigilanza, allegando copia del reclamo già inoltrato alla nostra Impresa ed il relativo riscontro.

I reclami inoltrati per il tramite dell'intermediario dovranno seguire le seguenti modalità ed essere indirizzati ai seguenti recapiti: G.A.A.T. Service s.r.l., Via Don Minzoni, n. 10, Torino (TO), telefono: 011.4546988; e-mail: info@gaatassicurazioni.it; PEC: gaatservice@pec.it

Qualora il contraente 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 dal momento in cui il reclamo è pervenuto, fatte salve le eventuali sospensioni del termine previste dalla legge), può rivolgersi **all'IVASS, Servizio Vigilanza Intermediari, Via del Quirinale n. 21 - 00187 Roma**, allegando la documentazione relativa al reclamo trattato dall'intermediario o dall'impresa preponente nonché avvalersi dei sistemi alternativi di risoluzione delle controversie eventualmente previsti a livello normativo o convenzionale.

I reclami indirizzati per iscritto all'IVASS devono riportare:

- nome, cognome e domicilio del reclamante, con eventuale recapito telefonico;

- individuazione del soggetto o dei soggetti di cui si lamenta l'operato;
- breve ed esaustiva descrizione del motivo di lamentela;
- copia del reclamo presentato all'impresa di assicurazione, all'intermediario assicurativo o all'intermediario iscritto nell'elenco annesso e dell'eventuale riscontro fornito dagli stessi;
- ogni documento utile per descrivere più compiutamente le relative circostanze.

È possibile scaricare l'apposito modulo IVASS:
http://www.ivass.it/ivass_cms/docs/F2180/Allegato2_Guida%20ai%20reclami.pdf

Per la risoluzione delle liti transfrontaliere è possibile presentare reclamo all'IVASS o attivare il sistema estero competente tramite la procedura FIN-NET (accedendo al sito internet: http://ec.europa.eu/finance/fin-net/index_en.htm).

Nel caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo il reclamante, ferma la possibilità di rivolgersi all'IVASS e/o interessare l'Autorità giudiziaria, potrà scegliere di avvalersi dei sistemi alternativi di risoluzione delle controversie eventualmente previsti a livello normativo o convenzionale.

I sistemi convenzionali di risoluzione delle controversie sono:

- la perizia contrattuale
- l'arbitrato

I sistemi alternativi per la risoluzione delle controversie previsti a livello normativo sono:

- la negoziazione assistita così come introdotta dalla Legge n. 162/2014 (in vigore dal 9 febbraio 2015)
- la mediazione obbligatoria nelle fattispecie previste dalla Legge n. 98/2013 (in vigore dal 20 settembre 2013)