

INFORMATIVA SUL DIRITTO DI RECLAMO AI SENSI DELL'ART. 10 TER COMMA 3 DEL REGOLAMENTO N. 24 DEL 19 MAGGIO 2008

Premesso che si considerano reclami di competenza degli intermediari quelli che vertono sul comportamento degli intermediari, propri dipendenti e collaboratori. Più in particolare, rilevano comportamenti che si concretizzano in violazioni regolamentari imputabili all'intermediario, a suoi dipendenti o collaboratori o in comportamenti relativi al processo di vendita che il reclamante ritiene poco corretti o trasparenti.

Tutti i reclami che non rientrano nella categoria in premessa o che vertono su un prodotto o servizio della Compagnia, sono di competenza di quest'ultima.

È considerato collaboratore anche l'intermediario che opera con quello che ha il rapporto diretto con la Compagnia nell'ambito di un rapporto di libera collaborazione.

È possibile inoltrare reclamo per iscritto all'intermediario

DARIO MUNERATTI, V.le Amos Bernini, 14 - 45100 Rovigo utilizzando il presente facsimile o all'impresa attraverso il sito istituzionale, collegandosi al link "reclami".

Nel reclamo dovranno essere indicati i seguenti dati:

- nome, cognome, indirizzo completo dell'esponente
- numero della polizza e nominativo del contraente
- numero e data dell'eventuale sinistro al quale si fa riferimento
- indicazione del soggetto o dei soggetti di cui si lamenta l'operato
- breve ed esauriente descrizione del motivo della lamentela

L'impresa gestirà il reclamo dando risposta al reclamante entro 45 giorni dal ricevimento della comunicazione scritta

Qualora 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 a:

IVASS - Istituto per la vigilanza sulle Assicurazioni - Servizio Vigilanza Intermediari

Via del Quirinale, 21 - 00187 Roma

utilizzando lo specifico modello disponibile sul sito dell'IVASS (www.ivass.it - sezione PER I CONSUMATORI - RECLAMI - "Guida ai reclami") corredando l'esposto della documentazione relativa al reclamo trattato dalla Compagnia e dell'eventuale riscontro fornito dalla stessa.

Il reclamo all'IVASS deve contenere i seguenti elementi essenziali:

- nome, cognome e domicilio del reclamante con eventuale recapito telefonico
- denominazione dell'impresa di cui si lamenta l'operato;
- breve ed esauriente descrizione del motivo della lamentela e ogni documento utile a descrivere compiutamente il fatto e le relative circostanze.

In caso di rapporto di libera collaborazione ai sensi dell'art. 22, comma 10 D.L. 179/2012, l'intermediario collaborante o suoi dipendenti/collaboratori che riceve un reclamo, lo trasmette con immediatezza all'intermediario principale per conto del quale svolge l'attività di intermediazione assicurativa oggetto del reclamo, dandone contestuale notizia al reclamante.

L'informativa al reclamante può essere fornita direttamente dall'intermediario principale.