

GESTIONE 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.

Il responsabile della funzione incaricata della gestione dei reclami è il D o t t . Arturo Carannante.

La funzione della gestione reclami non è esternalizzata.

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

Posta Raccomandata A/R	ASSIST BROKER SRL Via Nuova Poggioreale 60/L –Centro Inail , Torre 7 - 80143 Napoli (NA)
Posta Elettronica ordinaria	info@assist2020.com
Posta Elettronica certificata	assist2020@legalmail.it

I reclami riguardanti i rapporti contrattuali o la gestione dei sinistri dovranno contenere i seguenti dati:

- nome, cognome, indirizzo completo e recapito telefonico di colui che effettua il reclamo;
- numero della polizza e nominativo del contraente;
- eventuale numero e data del sinistro al quale si fa riferimento;
- eventuale indicazione del soggetto o dei soggetti di cui si lamenta l'operato;
- breve descrizione del motivo di lamentela;

ogni altra indicazione e documento utile per descrivere le circostanze

Procedura di gestione reclami

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 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 dalla data di ricevimento del reclamo da parte dell'intermediario), di rivolgersi all'IVASS, Servizio Vigilanza Intermediari, via del Quirinale 21 00187 Roma (fax: 06-42133206, pec: ivass@pec.ivass.it, Info su: www.ivass.it), allegando la documentazione relativa al reclamo trattato dall'intermediario o dall'impresa preponente. 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.