

INFORMATIVA

sulla procedura da seguire per la presentazione dei reclami in materia di intermediazione assicurativa

Il contraente ha la facoltà, ferma restando la possibilità di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, di inoltrare reclamo per iscritto all'intermediario o alle imprese preponenti.

Sono da intendersi di pertinenza dell'intermediario i reclami afferenti l'osservanza delle regole di comportamento previste dall'art. 183 del CAP come disciplinate dal Regolamento IVASS n. 40/2018 e successive modificazioni; l'intermediario risponde anche dei reclami aventi ad oggetto i comportamenti dei propri dipendenti e collaboratori. Qualora l'esponente non si ritenesse soddisfatto dell'esito del reclamo o in caso di mancato riscontro da parte dell'intermediario e/o dell'impresa preponente entro il termine massimo di 45 giorni, potrà rivolgersi a:

IVASS – Servizio Tutela del Consumatore
FAX: 06 42133206, Via del Quirinale, 21 00187 Roma,

utilizzando l'apposito modulo disponibile sul sito dell'IVASS e corredando l'esposto della documentazione relativa al reclamo trattato dall'intermediario e/o dall'impresa preponente e dell'eventuale riscontro fornito. Il reclamo all'IVASS deve contenere i seguenti elementi essenziali:

- dati anagrafici del reclamante (nome, cognome, indirizzo postale – se disponibile anche indirizzo PEC - eventuale recapito telefonico);
- indicazione dell'impresa di assicurazione di cui si lamenta l'operato;
- chiara e sintetica descrizione del motivo di lamentela;
- copia del reclamo già trasmesso all'impresa e dell'eventuale risposta ricevuta e di eventuali altri documenti utili alla trattazione del caso.

Il reclamo va inviato alla CONSOB (via G.B. Martini, 3 - 00198 Roma – www.consob.it) se riguarda aspetti di trasparenza delle polizze unit linked, index linked o delle operazioni di capitalizzazione sottoscritte dopo il 1° luglio 2007.

Il reclamo va inoltrato alla COVIP (via in Arcione, 71 - 00187 Roma – www.covip.it) se riguarda forme di previdenza complementare.

Nel caso di una controversia per eventi accaduti all'estero con un'impresa che ha sede in un altro Stato membro dell'Unione Europea, per provare a risolvere la questione in via stragiudiziale, è possibile attivare la procedura c.d. FIN-NET, creata appositamente in Europa per la risoluzione delle liti transfrontaliere.

Per attivare la rete FIN-NET è possibile rivolgersi direttamente al soggetto che la gestisce nel Paese in cui ha sede l'impresa di assicurazione (rintracciabile accedendo al sito della Commissione europea: <http://www.ec.europa.eu/fin-net>) oppure all'IVASS, che provvede a coinvolgere il soggetto competente, dandone notizia al reclamante.

Per maggiori informazioni sulla procedura FIN-NET è possibile collegarsi al seguente indirizzo:

http://ec.europa.eu/internal_market/finservices-retail/docs/finnet-guide/italy-light_it.pdf

In caso di rapporti di libera collaborazione ai sensi dell'art. 22, comma 10 del D.L. 179/2012 convertito nella L. 221/2012, l'intermediario collaborante o i suoi dipendenti collaboratori, che riceve un reclamo lo trasmette tempestivamente all'intermediario principale per conto del quale svolge l'attività di intermediazione assicurativa oggetto del reclamo, dandone contestuale notizia al reclamante, informazione che può essere fornita anche direttamente dall'intermediario principale.

Si segnala la possibilità per il reclamante, in caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo, di rivolgersi ai sistemi alternativi di risoluzione delle controversie previsti a livello normativo o convenzionale.



PROGETTO
LIFE INTERMEDIARIO
ASSICURATIVO
PLURIMANDATARIO