

RECLAMI

In attuazione alle disposizioni del Provvedimento IVASS 46/2016 – Gestione reclami.

PROCEDURA RECLAMI

Ai sensi del Regolamento, per Reclamo si intende “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”.

Il contraente, l’assicurato o comunque l’avente diritto ha facoltà di proporre eventuale reclamo inerente il rapporto contrattuale o la gestione dei sinistri, anche qualora riguardino soggetti coinvolti nel ciclo operativo dell’intermediario, compreso dipendenti e collaboratori, devono essere inoltrati per iscritto al Broker tramite consegna a mano, via posta o mediante supporto informatico ai seguenti recapiti:

PAPA CHRISTIAN
VIA ALBERTO LUPO , 11 - 00173 ROMA (RM)
E-mail: RECLAMI@CHRISTIANPAPABROKER.IT
PEC: CHRISTIAN.PAPA@LEGALMAIL.IT

Il Broker invierà la relativa risposta entro 45 giorni dal ricevimento del reclamo.

MODALITA' DI PRESENTAZIONE DEI RECLAMI ALL'IVASS

Se non si riceve risposta dall’impresa nei 45 giorni o la risposta ottenuta non soddisfa, ci si può rivolgere all’IVASS, inviando un reclamo al Servizio Tutela del Consumatore, via del Quirinale, 21 - 00187 Roma o trasmettendo un fax ai numeri del Servizio Reclami reperibili sul sito dell’IVASS (www.ivass.it).

IVASS (Servizio Tutela del Consumatore)
Via del Quirinale 21 - 00187 Roma
Fax 0642133206 / Email tutela.consumatore@pec.ivass.it

Per l’IVASS i reclami rappresentano una preziosa fonte di informazioni per l’esercizio dell’attività di vigilanza. Gli accertamenti dell’IVASS mirano, infatti, a verificare eventuali comportamenti irregolari o scorretti delle imprese di assicurazione e ad adottare le necessarie azioni di vigilanza, incluse le sanzioni, nel più generale interesse della tutela dei consumatori nel settore assicurativo.

Una volta esaminato il reclamo ricevuto, di norma l’IVASS ne trasmette copia all’impresa interessata, chiedendole di fornire i chiarimenti del caso e di rispondere in modo completo e tempestivo al reclamante, usando un linguaggio semplice e chiaro.

Se l’impresa accoglie le richieste del reclamante oppure se la risposta è esauriente e circostanziata e non emergono profili di irregolarità, la procedura di reclamo si intende conclusa senza necessità di ulteriori comunicazioni. Se, invece, la risposta risulta non completa o scorretta, l’IVASS interviene nuovamente nei confronti dell’impresa. A conclusione dell’istruttoria, IVASS comunica l’esito della propria attività entro il termine massimo di 90 giorni dell’acquisizione degli elementi di valutazione necessari.

L’IVASS, se ravvisa da parte dei soggetti vigilati una violazione delle norme vigenti, avvia un procedimento sanzionatorio, del cui esito dà notizia nel proprio bollettino e nel sito internet (www.ivass.it).

Quando l’IVASS riceve un reclamo che non è di propria competenza, lo trasmette all’Autorità competente, se non già interessata, dandone notizia al reclamante.

È importante sapere che l’IVASS:

- non ha potere di risolvere controversie, in particolare in relazione all’attribuzione della responsabilità e alla quantificazione delle somme erogate dall’impresa;
- non può intervenire con una propria decisione nel merito dei rapporti contrattuali tra imprese e assicurati;
- non tratta, di norma, i reclami su questioni per le quali è già stata adita l’Autorità Giudiziaria;
- non divulga gli esiti degli eventuali approfondimenti condotti sulle imprese nell’esercizio dei poteri di vigilanza;
- non prende in considerazione segnalazioni sul medesimo caso successive alla prima, a meno che non intervengano novità sostanziali.

MODULO RECLAMI

DATI DEL RECLAMANTE:

Cognome e Nome / Rag. Soc.
Indirizzo / See Legale
Nato/a a
Codice Fiscale / Partita IVA
E-mail
Recapiti

Propone il reclamo in qualità di Contraente Assicurato Danneggiato Beneficiario

DATI DI CHI PRESENTA IL RECLAMO: se il reclamo è presentato per il tramite di uno studio legale/associazione o altro inserire nello spazio sottostante i relativi recapiti

Denominazione: _____

Indirizzo/Sede Legale: _____

Recapiti: _____

PROPONE IL RECLAMO IN QUALITÀ DI

- Diretto interessato
- Legale
- Consulente
- Associazioni consumatori / portatori di interessi collettivi
- Altro _____

DESTINATARIO DEL RECLAMO

- Comportamenti proprio dell'intermediario Broker
- Comportamenti dei dipendenti del Broker (indicare nominativo):

- Comportamenti dei collaboratori del Broker (indicare nominativo):

OGGETTO DEL RECLAMO

- Contestazioni sull'informativa precontrattuale e contrattuale
- Contestazioni per mancata o inesatta esecuzione
- Contestazione per esecuzione di non autorizzate
- Altro _____

MOTIVAZIONI (descrizione dettagliata e chiara del reclamo)

DICHIARAZIONE E ALLEGATI

Il sottoscritto dichiara che il reclamo/controversia non è stato già sottoposto all'attenzione dell'Autorità di Vigilanza (IVASS) ovvero rimesso all'autorità giudiziaria o altri sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

Allegati:

- 1) Fotocopia di documento di identità del reclamante;
- 2) Altra documentazione (specificare);

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI – INFORMATIVA AI SENSI DEL D.LGS 196/2003

PAPA CHRISTIAN La informa che, ai sensi dell'art.13 del D.lgs. n. 196/2003, i dati personali da Lei forniti, con la compilazione del presente modulo reclamo, saranno acquisiti da PAPA CHRISTIAN per attivare la relativa procedura di gestione dei reclami. I dati personali saranno raccolti in una banca dati e potranno formare oggetto di trattamento, effettuato solo internamente da PAPA CHRISTIAN , mediante strumenti manuali e/o informatici, per le seguenti finalità:

1. Invio, a Lei medesimo, di comunicazioni e informazioni sul trattamento del reclamo da Lei inoltrato;
2. Elaborazioni statistiche (in forma anonima) necessarie al reporting interno di PAPA CHRISTIAN ;

Il conferimento dei dati personali richiesti è facoltativo, tuttavia il mancato riempimento dei campi contrassegnati da asterisco, comporterà l'impossibilità di effettuare il trattamento del dato per le finalità di gestione del reclamo.

Titolare: Il "titolare" del trattamento dei dati è PAPA CHRISTIAN nella persona del Legale rappresentante, che ha Sede in VIA ALBERTO LUPO , 11 - 00173 - ROMA (RM) a cui lei potrà fare riferimento in relazione al predetto trattamento dei suoi dati.

Modalità del trattamento: I dati personali sono trattati con strumenti automatizzati per il tempo strettamente necessario a conseguire gli scopi per cui sono stati raccolti. Specifiche misure di sicurezza sono osservate per prevenire la perdita dei dati, usi illeciti o non corretti ed accessi non autorizzati.

Diritti degli interessati: I soggetti cui si riferiscono i dati personali hanno il diritto in qualunque momento di ottenere la conferma dell'esistenza o meno dei medesimi dati e di conoscerne il contenuto e l'origine, verificarne l'esattezza o chiederne l'integrazione o l'aggiornamento, oppure la rettificazione (art. 7 del D.lgs. n. 196/2003). Ai sensi del medesimo articolo si ha il diritto di chiedere la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, nonché di opporsi in ogni caso, per motivi legittimi, al loro trattamento. Questa informativa sulla privacy può essere modificata periodicamente, e l'uso delle informazioni raccolte è soggetto all 'informativa sulla privacy in effetto al momento dell'uso. Con la firma, in calce al documento, confermo l'autorizzazione al trattamento dei miei dati personali.

***esprimo il consenso al trattamento dei miei dati (anche di natura sensibile)**

ACCONSENTO **NON ACCONSENTO**

Luogo e data

Firma Cliente