

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 e 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.

ARBITRO ASSICURATIVO

E’ facoltà per il contraente di presentare ricorso all’Arbitro Assicurativo, qualora non dovesse ritenersi soddisfatto dall’esito del reclamo all’intermediario e/o all’impresa o in caso di assenza di riscontro entro il termine di legge, tramite il portale disponibile sul sito internet www.arbitroassicurativo.org, dove è possibile consultare gli ulteriori requisiti di ammissibilità, le informazioni relative alle modalità di presentazione del ricorso e ogni altra indicazione utile;

PAPA CHRISTIAN

PAPA CHRISTIAN

autorizzato all’esercizio dell’attività di intermediazione assicurativa e soggetto alla vigilanza dell’IVASS
con iscrizione nel Registro Unico Intermediari (RUI) n. B000642054 in data 21/11/2019

VIA ALBERTO LUPO 11 00173 ROMA - CF: PPACRS83B07H501C - P.IVA: 03097820603 - REA: RM1600987

Tel: 3518606515 - E-mail: INFO@CHRISTIANPAPABROKER.IT - Pec: CHRISTIAN.PAPA@LEGALMAIL.IT - Sito Web: WWW.CHRISTIANPAPABROKER.IT