

Reclami Compagnie Gruppo Helvetia

Modalità di presentazione e gestione

- A. I reclami aventi ad oggetto il comportamento dell'intermediario che entra in contatto con il contraente potranno essere presentati presso i recapiti indicati nella PARTE I – Informazioni generali sull'intermediario che entra in contatto con il contraente.

Le altre tipologie di reclami potranno essere presentati all'impresa preponente presso l'Ufficio Reclami del Gruppo Helvetia, via Cassinis 21 20139 Milano, Fax 02 5351794 – Email: reclami@helvetia.it.

- B. L'impresa di cui sono offerti i prodotti gestisce i reclami che riguardano il comportamento dell'intermediario che entra in contatto con il cliente, sia esso un intermediario iscritto nella Sez. A del Registro Unico Intermediari (Intermediario principale) o un dipendente/collaboratore di quest'ultimo.

Nella fase istruttoria l'impresa garantisce il contraddittorio con l'intermediario principale, il quale è in ogni caso posto tra i destinatari delle comunicazioni dell'impresa al reclamante e relative al reclamo stesso.

L'impresa fornisce riscontro scritto al reclamante entro 45 giorni dal ricevimento del reclamo; il predetto termine è sospeso, al fine di rispettare il contraddittorio sopra citato, per un massimo di 15 giorni; nel riscontro l'impresa dà conto della posizione assunta dall'intermediario principale, ovvero della sua mancata risposta.

- C. In caso di collaborazione nello svolgimento dell'attività di intermediazione assicurativa tra intermediari ai sensi dell'art. 22 del DL n- 179/2012 e smi, i reclami aventi ad oggetto il comportamento all'intermediario che entra in contatto con il cliente e non ha rapporti con l'impresa, vengono gestiti comunque dalla stessa.

Nella fase istruttoria viene garantito il contraddittorio con l'intermediario che non ha rapporto diretto con l'impresa.

L'impresa fornisce riscontro scritto al reclamante entro 45 giorni dal ricevimento del reclamo; il predetto termine è sospeso, al fine di rispettare il contraddittorio sopra citato, per un massimo di 15 giorni.

Reclami Compagnie Gruppo Itas Mutua

Modalità di presentazione e gestione

Il contraente, ferma restando la possibilità di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, ha facoltà di inoltrare per iscritto all'impresa:

- i reclami relativi al rapporto contrattuale, alla gestione dei sinistri e, in generale, ai prodotti ed ai servizi offerti dall'impresa;
- i reclami riguardanti i comportamenti dell'intermediario e dei dipendenti e collaboratori di cui si avvale, compresi gli intermediari iscritti nelle sezioni A, B e D del RUI che eventualmente collaborano con l'intermediario stesso nell'ambito dei rapporti di libera collaborazione di cui all'art. 22, comma 10, D.L. 179/2012 convertito in L. 221/2012.

Il reclamo può essere inoltrato al Servizio Reclami del Gruppo ITAS Assicurazioni, Piazza delle Donne Lavoratrici 2 38123 Trento; fax 0461.891840; e-mail: reclami@gruppoitas.it, avendo cura di indicare i seguenti dati:

- nome, cognome, indirizzo completo e recapito telefonico dell'esponente;
- numero della polizza e nominativo del contraente;
- numero e data del sinistro a cui si fa riferimento;
- 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.

Il reclamo eventualmente inoltrato all'intermediario è da quest'ultimo trasmesso all'impresa per la gestione ed il riscontro al reclamante.

Il Servizio Reclami, svolta la necessaria istruttoria, provvederà a fornire riscontro entro 45 giorni dalla ricezione del reclamo, salva - nel caso dei reclami riguardanti il comportamento dell'intermediario, come sopra definiti - l'applicazione dell'ulteriore termine di 15 giorni, al fine di ottenere le integrazioni istruttorie dall'intermediario stesso.

Qualora l'esponente non si ritenga soddisfatto della risposta ricevuta o non abbia ricevuto riscontro nel termine massimo di cui sopra, potrà rivolgersi all'IVASS, Servizio Tutela del Consumatore, a mezzo posta (Via del Quirinale, 21 -00187 Roma) o fax (06.42.133.745 o 06.42.133.353), allegando copia del reclamo presentato all'intermediario e dell'eventuale riscontro. Ulteriori informazioni a riguardo, incluso il modello utilizzabile, sono reperibili sul sito www.ivass.it al link "Come presentare un reclamo".

In caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo, fermo restando il diritto di interessare della questione l'Autorità Giudiziaria o l'IVASS, con le modalità sopra indicate, il reclamante potrà scegliere di avvalersi dei sistemi

alternativi di risoluzione delle controversie previsti a livello normativo o convenzionale di seguito riportati.

Mediazione finalizzata alla conciliazione: per qualsiasi controversia civile o commerciale vertente su diritti disponibili, è possibile ricorrere alla procedura istituita dal D. Lgs. n. 28 del 4 marzo 2010. Per avviarla occorre depositare apposita istanza presso un organismo di mediazione (il cui registro è disponibile sul sito del Ministero della Giustizia www.giustizia.it) nel luogo del giudice territorialmente competente per la controversia.

Negoziazione assistita finalizzata alla composizione bonaria della lite: è possibile attivare tale procedura rivolgendosi al proprio avvocato di fiducia (D.L. 12 settembre 2014 n. 132). In tal caso le parti sottoscrivono un accordo con cui convengono di cooperare in buona fede e con lealtà per risolvere in via amichevole la controversia entro un termine concordato.

Conciliazione paritetica: è possibile ricorrere a tale procedura per i soli sinistri R.C. Auto in cui la richiesta di risarcimento non sia superiore a € 15.000, e qualora ne sussistano i presupposti, rivolgendosi ad una delle Associazioni che hanno aderito all'accordo con ANIA istitutivo di tale procedura (www.ania.it - sezione Servizi/Procedura di conciliazione R.C. Auto).

Arbitrato: le Condizioni generali di assicurazione possono prevedere la facoltà di ricorso a procedure arbitrali, specificandone le modalità di promozione (in forza di quanto previsto dal titolo VIII, capo I, del Codice di Procedura Civile)..

Maggiori informazioni in merito sono disponibili su www.gruppoitas.it, nella sezione "Reclami".

Reclami Compagnia Tutela Legale Spa

Modalità di presentazione e gestione

Il Contraente, ferma restando la possibilità di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, ha la facoltà di inoltrare reclamo per iscritto all'intermediario o all'impresa preponente. Il contraente 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 massimo di quarantacinque giorni, può rivolgersi all'IVASS, Servizi Tutela degli Utenti, Via del Quirinale n. 21 - 00187 Roma, allegando la documentazione relativa al reclamo trattato dall'intermediario o dall'impresa preponente. Il reclamante, in caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo da parte della Compagnia, ha la possibilità, prima di interessare l'Autorità giudiziaria, di rivolgersi all'IVASS e ai sistemi alternativi di risoluzione delle controversie previsti a livello normativo o convenzionale ai sensi del D.Lgs 28/2010.

In caso di disaccordo tra assicurato e Società in merito all'interpretazione della polizza e/o alla gestione del sinistro, la decisione può essere demandata, di comune accordo tra le parti, ad un arbitro, salva la possibilità di rivolgersi comunque all'Autorità Giudiziaria.

Per la nostra Compagnia devono essere precisate le seguenti indicazioni:

- Tutela Legale Spa – Funzione reclami – Via Podgora 15, 20122 Milano
- reclami@tutelalegalespa.it, fax 0289600719

I reclami saranno trattati dalla funzione aziendale suindicata, contattabile ai recapiti sopra indicati, con produzione di riscontro al reclamante entro 45 (quarantacinque) giorni dal ricevimento del reclamo stesso