

RECLAMI

Un *reclamo* è una comunicazione di insoddisfazione presentata **in forma scritta** nei confronti di un'impresa di assicurazione, di un intermediario assicurativo o di un soggetto iscritto nell'elenco annesso al RUI, riguardante un contratto o un servizio assicurativo.

Non rientrano tra i reclami:

- richieste di informazioni o chiarimenti
- richieste di risarcimento danni
- richieste di adempimento del contratto

Il contraente può inviare un reclamo **per iscritto** all'intermediario o direttamente all'impresa preponente, restando sempre salva la possibilità di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria.

L'intermediario che riceve un reclamo relativo al proprio operato o a quello di un collaboratore deve trasmetterlo **senza ritardo** all'impresa interessata, informandone contestualmente il reclamante.

In caso di **libera collaborazione**, l'intermediario proponente inoltra il reclamo all'intermediario emittente, dando immediata comunicazione al reclamante. La gestione prosegue secondo le modalità sopra indicate.

Le imprese preponenti devono fornire risposta al reclamante **entro 45 giorni** dal ricevimento del reclamo.

Il termine può essere sospeso fino a **15 giorni** per acquisire dall'intermediario la documentazione necessaria o ulteriori informazioni utili alla valutazione del caso, garantendo il contraddittorio.

Il reclamante può inoltre rivolgersi all'IVASS inviando il reclamo a:

IVASS – Servizio Tutela del Consumatore, Via del Quirinale 21, 00187 Roma

PEC: tutela.consumatore@pec.ivass.it

Il reclamo deve contenere:

- a) nome, cognome, domicilio e recapito telefonico
- b) indicazione del soggetto di cui si lamenta l'operato
- c) descrizione chiara del motivo della contestazione
- d) copia dei reclami già inviati all'impresa/intermediario e delle eventuali risposte
- e) ogni documento utile alla ricostruzione dei fatti

Il modello fac-simile è disponibile sul sito IVASS: www.ivass.it/consumatori/reclami



In caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo, il consumatore può ricorrere ai sistemi alternativi di risoluzione delle controversie previsti dalla normativa, tra cui:

- **conciliazione paritetica** (per sinistri RCA fino a 15.000 €)
- **mediazione civile** (d.lgs. 28/2010)
- **negoziazione assistita** (d.l. 132/2014)
- **arbitrato** (artt. 806 e ss. c.p.c.), se previsto dal contratto

È inoltre 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 dello stesso (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;
- Avvalersi di altri eventuali sistemi alternativi di risoluzione delle controversie previsti dalla normativa vigente indicati nei DIP aggiuntivi.

Per inoltrare un Reclamo vi preghiamo scrivere a :

azienda@mgmbroker.eu

mgmbroker@per.it





Via Oropa 28, 10153 Torino (TO)

Cell 3351461824 | T. +39 011 304 2881