

GESTIONE RECLAMI

INFORMATIVA AL CLIENTE

Definizione di “reclamo”:

una 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.

Come previsto dal Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008, come modificato dal Provvedimento IVASS n. 46 del 2016, si rende noto che è facoltà per il contraente, ferma restando la possibilità di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, di inoltrare reclamo per iscritto all'intermediario.

La informiamo altresì che, qualora non dovesse ritenersi soddisfatto dall'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro da parte dell'intermediario entro il termine di legge (45 giorni dal momento in cui il reclamo è pervenuto), potrà rivolgersi all'IVASS, Servizio Vigilanza Intermediari, Via del Quirinale n. 21 – 00187 Roma, allegando la documentazione relativa al reclamo trattato dall'intermediario.

I reclami indirizzati per iscritto all'IVASS devono riportare:

- nome, cognome e domicilio del reclamante, con eventuale recapito telefonico;
- individuazione del soggetto o dei soggetti di cui si lamenta l'operato;
- breve ed esaustiva descrizione del motivo di lamentela;
- copia del reclamo presentato all'intermediario e dell'eventuale riscontro fornito dallo stesso;
- ogni documento utile per descrivere più compiutamente le relative circostanze.

In caso di collaborazione nello svolgimento dell'attività di intermediazione assicurativa ai sensi dell'articolo 22 del Decreto-Legge 18 ottobre 2012, n. 179 (es. Broker con Broker, Broker con Agenzia o Broker con Direzione di Compagnia), i reclami sono gestiti dall'Intermediario che ha il rapporto diretto con l'impresa di assicurazione. Viene invece considerato “collaboratore” l'intermediario che collabora con quello che ha il rapporto diretto con l'impresa di assicurazione.

I reclami possono essere presentati ai seguenti recapiti:

- Sede di Verona: Raccomandata A/R: Logycar srl – Reclami – Via Germania 11/A, 37136 Verona
- PEC: logycar.srl@pec.it

I nostri uffici sono a disposizione per tutti i chiarimenti del caso.