

INFORMATIVA SULLA GESTIONE DEI RECLAMI

Linee guida, canali di contatto e procedure per la risoluzione delle controversie

Le Compagnie del Gruppo e la nostra Agenzia prestano la massima attenzione alle esigenze dei propri Clienti. Consideriamo ogni motivo di insoddisfazione un'opportunità di miglioramento e crescita, utile a correggere tempestivamente eventuali disservizi.

Che cos'è un Reclamo?

Ai sensi del Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008, il reclamo è una dichiarazione di insoddisfazione in forma scritta nei confronti di un'impresa di assicurazione o di un intermediario assicurativo.

Nota bene: *Non sono considerati reclami le richieste di informazioni o di chiarimenti, le richieste di risarcimento danni o di esecuzione del contratto.*

1. Come presentare un reclamo all'Agenzia

I reclami indirizzati direttamente alla nostra struttura possono essere inviati attraverso una delle seguenti modalità:

- **Posta tradizionale:** CASALINUOVO GIUSEPPE – VIA GRAMSCI 8/C, 20037 PADERNO DUGNANO
- **Posta Elettronica Certificata (PEC):** INFO.CGASSICURAZIONI@PEC.IT

Informazioni obbligatorie da inserire nel reclamo:

- **Dati anagrafici:** Nome, cognome, domicilio del reclamante ed eventuale recapito telefonico.
- **Soggetto interessato:** Denominazione della Compagnia o dei soggetti di cui si lamenta l'operato.
- **Descrizione dei fatti:** Una breve e chiara descrizione del motivo della lamentela, allegando ogni documento utile a ricostruire l'evento e le relative circostanze.

2. Come presentare un reclamo alla Compagnia

In alternativa all'Agenzia, è facoltà del Cliente trasmettere il reclamo direttamente alla Compagnia di Assicurazioni che ha emesso la polizza. I canali ufficiali e i relativi moduli telematici sono disponibili ai seguenti indirizzi:

- **Reclami Helvetia:** <https://www.helvetia.com/it/web/it/prodotti-e-servizi/servizi/utilita/reclami.html>
- **Reclami Global Assistance:** <https://globalassistance.it/modalita-operative>

Tempi di risposta ed esiti:

- Il Cliente ha diritto a ricevere il riscontro scritto entro il termine massimo di 45 giorni dal ricevimento del reclamo da parte della Compagnia.
- Qualora il reclamo riguardi il comportamento di Agenti (intermediari iscritti alla sezione A del RUI) o dei loro dipendenti e collaboratori, il termine di 45 giorni rimane sospeso fino a un massimo di 15 giorni per lo svolgimento delle necessarie integrazioni istruttorie.

3. Strumenti alternativi di risoluzione delle controversie

Nel caso in cui l'esito del reclamo non sia ritenuto soddisfacente, oppure in caso di assenza di riscontro nei termini stabiliti (45 giorni), prima di adire l'Autorità Giudiziaria è possibile attivare i seguenti sistemi di tutela:

Arbitro Assicurativo (AAS)

Si tratta di un organismo indipendente e imparziale istituito per risolvere in modo rapido ed economico le controversie tra cittadini/imprese e le compagnie o intermediari assicurativi. Per presentare ricorso è possibile consultare la guida e la procedura telematica direttamente sul sito ufficiale: <https://www.arbitroassicurativo.org>

Ricorso all'IVASS (Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni)

Gli esposti indirizzati al Servizio Tutela degli Utenti dell'IVASS possono essere trasmessi tramite:

- **Posta ordinaria:** IVASS – Servizio Tutela degli Utenti, Via del Quirinale 21, 00187 Roma
- **Fax:** 06/42133353 – 06/42133745
- **PEC:** ivass@pec.ivass.it

Documentazione e informazioni obbligatorie per l'esposto IVASS:

- Nome, cognome, domicilio e recapito telefonico del reclamante.
- Chiara individuazione del soggetto o dei soggetti di cui si lamenta l'operato.
- Breve ed esaustiva descrizione del motivo della lamentela.
- Copia del reclamo precedentemente presentato alla Compagnia e dell'eventuale riscontro fornito dalla stessa.
- Ogni documento utile per descrivere compiutamente le relative circostanze.