

## INFORMAZIONI CIRCA LA PROCEDURA PER L' INOLTRO DEI RECLAMI

### Ai sensi del provvedimento Ivass nr. 46/2016

*Per reclamo si intende quanto segue: "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 cliente, ferma restando la possibilità di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, ha facoltà di :

- inoltrare reclamo scritto direttamente all'impresa preponente interessata utilizzando gli indirizzi delle relative funzioni aziendali preposte alla gestione dei reclami presenti presso ogni singola compagnia (tali indirizzi sono consultabili nella sezione dedicata ai reclami del sito internet dell'impresa interessata, sia sulla nota informativa relativa alla compagnia contenuta nel fascicolo informativo che il cliente deve obbligatoriamente ricevere prima della sottoscrizione della polizza).
- inoltrare reclamo scritto tramite l'intermediario: in questo caso indirizzando una mail (da mittente PEC) al nostro indirizzo PEC [postacertificata@pec.previmed.it](mailto:postacertificata@pec.previmed.it) o inviando il reclamo tramite raccomandata a/r .

Qualora non dovesse ritenersi soddisfatto dall'esito del reclamo o in assenza di riscontro da parte dell'impresa o dell'intermediario entro il termine massimo di quarantacinque giorni, il cliente può rivolgersi all'IVASS, Servizio Vigilanza Intermediari, Via del Quirinale n. 21 – 00187, Roma, allegando la documentazione relativa al reclamo trattato dall'intermediario o dall'impresa.

Il contraente ha inoltre facoltà di avvalersi di tutti gli altri eventuali sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie previsti dalla normativa vigente.