

GESTIONE RECLAMI

Il soggetto che si reputi insoddisfatto con riferimento ad un contratto o un servizio assicurativo può presentare **RECLAMO** all'Agenzia o direttamente alla compagnia Assicuratrice emittente.

Non sono considerati reclami le richieste di informazioni o di chiarimenti, le richieste di risarcimento danni o di esecuzione di contratto.

Il reclamante deve essere titolato a far valere il diritto alla trattazione del reclamo, quale ad esempio il contraente, l'assicurato, il beneficiario o il danneggiato.

Il Reclamo può essere inviato alla nostra Agenzia **con le seguenti modalità alternative:**

- Posta Ordinaria a: RC Consulting srl - Ufficio Reclami – Via Kennedy, 122 – 98051 Barcellona P.G. (ME).
- Posta elettronica all'indirizzo: info@assitime.com
- Posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo: rcconsultingsrl@pec.it

E' importante indicare nel reclamo i seguenti contenuti:

- Dati identificativi (nome, cognome, data e luogo di nascita, domicilio);
- Numero polizza;
- Recapito telefonico al quale il reclamante desidera essere eventualmente contattato;
- Una descrizione chiara dei motivi per i quali si presenta il reclamo;
- Eventuale documentazione a supporto dei fatti oggetto di contestazione.

L'Agenzia RC Consulting srl o la Compagnia Partner risponderanno al reclamante entro 45 giorni dal ricevimento dell'istanza, ferma restando la possibilità di sospendere tale termine per un massimo di 15 giorni per le necessarie integrazioni istruttorie.

Qualora l'esponente non si ritenga soddisfatto dall'Esito del Reclamo o in caso di assenza di riscontro nel termine massimo di (quarantacinque) 45 giorni, potrà rivolgersi:

1. **All'IVASS** – Servizio Tutela del Consumatore – divisione Gestione Reclami, corredando l'esposto della documentazione relativa al reclamo trattato dall'intermediario dall'Impresa, inoltrando l'apposito modulo disponibile sul sito www.ivass.it, attraverso i seguenti canali:
 - Via posta: IVASS, Via del Quirinale, 21 – 00187 Roma;
 - Via fax 06.42133206
 - Via PEC all'indirizzo: tutela.consumatore@pec.ivass.it
2. E' possibile presentare reclamo **alla CONSOB** - Via G.B. Martini, 3 - 00198 Roma - telefono 06.84771 - oppure Via Broletto, 7 - 20123 Milano - telefono 02. 724201 per questioni attinenti la trasparenza informativa del Documento contenente le Informazioni Chiave (KID), nel caso in cui il reclamo presentato alla Società abbia esito insoddisfacente o in caso di assenza di riscontro nel termine massimo di 45 giorni, corredando l'esposto della documentazione relativa al reclamo trattato dalla Società.
Si evidenzia che i reclami per l'accertamento dell'osservanza della vigente normativa di settore vanno presentati direttamente all'IVASS.
3. **All'Arbitrato**, qualora sia espressamente previsto dalle Condizioni di polizza.
4. **Alla Conciliazione Paritetica**; il consumatore che, non avendo già incaricato altri soggetti a rappresentarlo, può avvalersi di tale strumento in presenza dei seguenti requisiti:
 - Richiesta di risarcimento del danno derivante dalla circolazione dei veicoli a motore e natanti all'Impresa non superiore a 15.000,00 euro;
 - Assenza di risposta da parte dell'Impresa;
 - Diniego del risarcimento;
 - Offerta accettata solamente a titolo di acconto.Per accedere alla procedura è necessario rivolgersi ad una delle Associazioni dei consumatori aderenti al sistema.

Qualora si voglia rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, è fatto obbligo ricorrere in via preliminare:

- A. **Alla Negoziazione Assistita**, ai sensi della legge n. 162/2014, tramite l'assistenza di uno o più avvocati, in materia di risarcimento del danno derivante dalla circolazione dei veicoli a motore e natanti.
- B. **Alla Mediazione**, Il D.Lgs. 28/2010, così come modificato dall'art. 84, comma 1, del D.L. 21 giugno 2013, n. 69, prevede, infatti, l'obbligo di esprimere il procedimento di mediazione civile in materia di responsabilità medica e sanitaria e per tutti i contratti assicurativi (ad esclusione del risarcimento dei danni derivanti dalla circolazione dei veicoli a motore e natanti).
In tal caso, l'istanza di mediazione dovrà essere presentata con l'assistenza del proprio avvocato presso un organismo di mediazione che abbia sede nel luogo del Giudice territorialmente competente per la controversia e successivamente inoltrata alla Compagnia all'indirizzo di Posta Elettronica Certificata.

RC Consulting Srl