

Come comunicare un reclamo

Premessa

REGGIORI DAVIDE presta una costante attenzione alle esigenze dei clienti: qualsiasi manifestazione di insoddisfazione è rispettata, apprezzata e valorizzata come una opportunità per analizzare il nostro operato al fine di identificare e correggere possibili cause di disservizio. Ogni segnalazione è recepita costruttivamente e considerata con la massima attenzione.

I contenuti del reclamo

Il Cliente può presentare il proprio reclamo in forma scritta, indicando, oltre alla descrizione dei fatti, il numero di polizza o di sinistro oggetto dello stesso e ogni riferimento utile (codice fiscale, nome e cognome, recapiti, ecc.) ad individuare il contraente/assicurato e a descriverne le circostanze.

Reclami relativi al comportamento dell'Intermediario, dei suoi dipendenti e collaboratori

REGGIORI DAVIDE inoltrerà tempestivamente i reclami presentati con riferimento al proprio comportamento professionale nello svolgimento dell'attività di intermediazione assicurativa, inclusi i reclami relativi ai comportamenti dei propri dipendenti e collaboratori presso la propria impresa mandante, la quale gestirà i reclami, entro il termine massimo **di 45 giorni**.

Reclami relativi al comportamento delle Imprese di Assicurazione degli Intermediari sez. A del RUI (Agenti) e dei loro dipendenti e collaboratori, reclami c.d. "in collaborazione orizzontale"

I reclami relativi al comportamento delle Imprese di Assicurazione, degli Intermediari iscritti nella sezione A del registro unico degli intermediari assicurativi e riassicurativi (Agenti) con i quali vi è instaurata "**una collaborazione orizzontale**", saranno gestiti direttamente dalle Imprese di Assicurazione emittenti e verranno a queste indirizzati.

Ove il reclamo dovesse pervenire a **REGGIORI DAVIDE**, questi trasmetterà tempestivamente all'Intermediario di Riferimento, dandone contestuale notizia al Cliente, affinché l'impresa emittente provveda ad analizzare il reclamo e a dare riscontro entro il termine massimo **di 45 giorni**.

I canali di comunicazione

I reclami devono essere inoltrati attraverso uno solo dei seguenti mezzi alternativi:

Mail : assistenza@davidereggiori.com

PEC : davidereggiori@pec.it

Lettera indirizzata a REGGIORI DAVIDE - VIA MANIN 30 - 21100 VARESE (VA)

Ricorso ad IVASS

Se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto riscontro al reclamo **nel termine massimo di 45 giorni** dall'invio, può inviare un esposto (allegando la documentazione relativa al reclamo presentato all'intermediario **REGGIORI DAVIDE** o all'Impresa di riferimento) all'Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni al seguente indirizzo:

IVASS - Servizio Tutela degli Utenti

Via del Quirinale 21 - 00187 Roma - Italia

Le informazioni di dettaglio sulla procedura di presentazione del reclamo scritto ad IVASS, incluso il modello da utilizzare, sono disponibili sul sito <https://www.ivass.it/consumatori/reclami/index.html>

Non rientrano nella competenza dell'IVASS i reclami per i quali sia già stata interessata l'Autorità Giudiziaria.

Si ricorda tuttavia che in tutti i casi di controversie resta salva la facoltà degli aventi diritto di adire l'Autorità Giudiziaria.

Sistemi alternativi di risoluzione delle controversie

Qualora l'esito del reclamo non sia soddisfacente, prima di interessare l'Autorità Giudiziaria, il Cliente può cercare, ed in alcuni casi è necessario che cerchi, un accordo amichevole mediante sistemi alternativi di risoluzione delle controversie.

Per la risoluzione delle controversie relative a polizze danni e vita si può ricorrere:

alla Mediazione (L. 9/8/2013, N. 98) che può essere avviata presentando istanza ad un Organismo di Mediazione tra quelli presenti nell'elenco del Ministero della Giustizia, consultabile sul sito www.giustizia.it

alla Negoziazione Assistita (L:10/11/2014, N. 162) che può essere avviata tramite richiesta del proprio avvocato