

VFS SERVIZI FINANZIARI SPA

Guida ai reclami assicurativi

Versione 03

Data di emissione :25/11/2016

Rivista e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 07/10/2019

Gentile cliente,

se intende presentare un reclamo relativo ad un contratto o ad un servizio assicurativo, con riferimento all'operato della scrivente VFS Servizi Finanziari S.p.A. (di seguito anche "VFS") nella propria qualità di intermediario assicurativo iscritto nella Sezione D del Registro Unico degli Intermediari assicurativi e riassicurativi tenuto da IVASS ovvero con riferimento all'operato di eventuali dipendenti o collaboratori della stessa, la invitiamo ad utilizzare l'Allegato 1 "Modulo per Reclamo" alla presente guida.

Qualora intenda rivolgere il reclamo direttamente all'impresa di assicurazione, la invitiamo a verificare sul sito *web* della compagnia eventuali indicazioni inerenti le modalità di presentazione del reclamo ovvero a contattare l'impresa di assicurazione stessa al fine di ricevere tutte le informazioni necessarie o opportune.

La informiamo che qualora VFS riceva un reclamo che non sia di propria pertinenza in quanto non attinente il comportamento proprio, o di propri dipendenti o collaboratori, ma relativo al comportamento tenuto dall'impresa di assicurazione, VFS provvederà a trasmettere senza ritardo detto reclamo all'impresa di assicurazione ed a fornirLe, contestualmente, notizia della avvenuta trasmissione del reclamo.

Per la presentazione di un reclamo a VFS, il "Modulo per Reclamo" di cui all'Allegato 1 alla presente guida, deve essere compilato in tutte le sue parti, sottoscritto ed inviato via posta cartacea, email, PEC o fax a VFS ai recapiti indicati nel modulo stesso e che vengono riportati di seguito per miglior comodità:

- via posta cartacea: VFS Servizi Finanziari SpA
Ufficio Reclami
Corso Europa, 2
24040 Zingonia-Boltiere
- via email: ServiceDesk.vfsservizifinanziari@vfsc.com
- via PEC: vfsservizifinanziari@actaliscertymail.it
- via fax: 035 808783

Il reclamo sarà esaminato dalla funzione reclami di VFS, appositamente istituita a tal fine in conformità alle prescrizioni dettate dalla normativa applicabile. In particolare VFS garantisce l'imparzialità di giudizio della funzione reclami mediante l'adozione di opportune scelte organizzative e la predisposizione di idonee procedure tese ad evitare conflitti di interesse con le strutture o i soggetti il cui comportamento è oggetto di reclamo.

VFS sarà tenuta a rispondere al reclamo entro 45 (quarantacinque) giorni dal ricevimento dello stesso.

* * *

Qualora non abbia ricevuto risposta oppure ritenga la stessa non soddisfacente, potrà rivolgersi all'Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni ("IVASS"), utilizzando il modulo di cui all'allegato 2 "Reclamo all'IVASS", allegando allo stesso la documentazione utile e necessaria a valutare la condotta o il servizio oggetto di lamentela.

Il reclamo ad IVASS potrà essere trasmesso a quest'ultima mediante posta ordinaria, PEC o fax ai recapiti indicati nel modulo stesso e che vengono riportati di seguito per miglior comodità:

- via posta cartacea: IVASS
Servizio Tutela del Consumatore
Via del Quirinale, 21
00187 Roma
- via PEC: ivass@pec.ivass.it
- via fax: 06 42133206

In relazione ad eventuali controversie, si ricorda che permane la competenza dell'Autorità giudiziaria, oltre alla facoltà di ricorrere ai sistemi conciliativi previsti a livello normativo o convenzionale, ivi incluso il Procedimento di mediazione obbligatoria di cui al D.lgs. n. 28/2010 (così come da ultimo modificato dal D.L. n. 69/2013, convertito con modificazioni nella legge n.98/2013) nel rispetto delle disposizioni di legge tempo per tempo vigenti. Ricordiamo che per avviare la mediazione occorre presentare istanza, assistiti da un avvocato, ad uno degli Organismi di mediazione imparziali iscritti nell'apposito registro presso il Ministero di Giustizia. Tale procedimento costituisce condizione di procedibilità della domanda giudiziale in relazione ai contratti assicurativi in generale.

-ALLEGATO 1-

MODULO PER RECLAMO

-ALLEGATO 2-

Reclamo all'IVASS



ISTITUTO PER LA VIGILANZA
SULLE ASSICURAZIONI

I V A S S



FACSIMILE DI RECLAMO ALL'IVASS

(da trasmettere in caso di mancata risposta dell'impresa entro 45 giorni o in caso di risposta insoddisfacente)

Il presente modulo può essere scaricato dal sito IVASS (www.ivass.it) e inoltrato tramite PEC, fax o posta ordinaria:

IVASS
Servizio Tutela del Consumatore
FAX: 06 42133206
Via del Quirinale, 21
00187 Roma

Pec: ivass@pec.ivass.it

1. Chi presenta il reclamo

Indicare nome e indirizzo della persona che presenta il reclamo. E' utile specificare un recapito telefonico, per eventuali informazioni aggiuntive:

Cognome.....

Nome.....

Indirizzo:

Pec:.....

Fax:

Telefono.....

Se il reclamo è presentato per il tramite di uno Studio Legale, Agenzia di Infortunistica, Associazione dei Consumatori o altro, inserire nello spazio sottostante i relativi recapiti:

Denominazione.....

Indirizzo:

Pec:.....

Fax:

Telefono.....



Reclamo nei confronti di:

Nome dell'impresa di assicurazione:

Agenzia:

Relativo alla Polizza o al sinistro di seguito specificato:

Polizza n. **Stipulata in data:**

e/o

Sinistro avvenuto il: **n.**.....

2. Oggetto del reclamo

Specificare il tipo di prodotto assicurativo o i servizi per i quali viene presentato il reclamo:

Assicurazione r.c. auto

Assicurazioni vita

Altre assicurazioni danni

Polizza Infortuni

Polizza malattia

Polizza connessa a mutui/finanziamenti

Responsabilità civile generale

Responsabilità civile del professionista

Polizza viaggi

Altro:.....

.....

Avete già presentato reclamo per lo stesso problema all'impresa?

Sì

No

Se sì, l'impresa ha fornito riscontro nei 45 giorni previsti dal Regolamento?



Sì

La risposta non è soddisfacente (indicate i motivi per i quali ritenete che la risposta dell'impresa non sia soddisfacente):

.....
.....
.....

No. Indicare:

- la data in cui il reclamo è stato inoltrato

3. Descrivere brevemente il motivo del reclamo, le circostanze utili per la valutazione e quanto si richiede all'impresa.

4. Allegati

IMPORTANTE: Inserire la documentazione utile e necessaria a valutare la condotta o il servizio oggetto di lamentela. Allegare il reclamo già inviato all'impresa e l'eventuale risposta. Evitare l'invio di documentazione medica (come ad esempio copie di cartelle cliniche e certificati) e foto e, in ogni caso, documentazione non necessaria rispetto alle esigenze istruttorie.

I documenti trasmessi tramite PEC devono essere inviati esclusivamente in formato PDF ed avere una dimensione contenuta entro i 5 MB, per evitare problemi tecnici in fase di acquisizione.



ISTITUTO PER LA VIGILANZA
SULLE ASSICURAZIONI

I V A S S



Elenco allegati:

.....

.....

.....

.....

Data

Firma leggibile

Per ogni chiarimento sulla compilazione, è possibile rivolgersi al Contact Center Consumatori:



Il presente formulario è messo a disposizione dei consumatori per proporre reclamo all'IVASS, ai fini dell'accertamento dell'osservanza delle disposizioni previste nel Codice delle Assicurazioni, nei confronti delle imprese di assicurazione, secondo la procedura prevista con Regolamento n. 24 del 19 maggio 2008 e successive modifiche ed integrazioni.

La presentazione di un reclamo comporterà, da parte dell'Ivass, il trattamento dei dati personali trasmessi ai sensi del d.lgs. 196/2003