##### **VFS SERVIZI FINANZIARI SPA**

##### **Guida ai reclami assicurativi**

Versione 05

Data di emissione: 22/11/2016

Aggiornamento: 01/10/2021

Approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 12/10/2021

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@vfsco.com](mailto:ServiceDesk.vfsservizifinanziari@vfsco.com)
* via PEC: [vfsservizifinanziari@actaliscertymail.it](mailto: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, 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](mailto: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**

**MODULO PER RECLAMO**

|  |  |
| --- | --- |
| **DATI DEL CLIENTE** | |
| Ragione sociale: | |
| Nome: | Cognome: |
| Indirizzo: | Città: |
| Provincia: | Cap: |
| Telefono: | Email: |
| N. contratto leasing: | N. di polizza: |
| P. Iva | Codice Fiscale |

|  |
| --- |
| **MOTIVAZIONE E DESCRIZIONE DEL RECLAMO** |

|  |
| --- |
| **DOCUMENTI ALLEGATI** |

Firma \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Data \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |
| --- |
| Il reclamo può essere presentato nei seguenti modi:   * via posta cartacea: VFS Servizi Finanziari SpA   – Ufficio Reclami-  Corso Europa, 2  24040 Zingonia-Boltiere   * via email: [ServiceDesk.vfsservizifinanziari@vfsco.com](mailto:ServiceDesk.vfsservizifinanziari@vfsco.com) * via posta certificata: [vfsservizifinanziari@actaliscertymail.it](mailto:vfsservizifinanziari@actaliscertymail.it) * via fax: 035-808783 |

**-ALLEGATO 2-**

**Reclamo all’IVASS**