

Reclami alla Compagnia Assicuratrice

Eventuali reclami riguardanti il rapporto contrattuale o la gestione dei sinistri devono essere inoltrati per iscritto a:

D.A.S. Difesa Automobilistica Sinistri SpA - Servizio Clienti

Via Enrico Fermi, 9/B - 37135 Verona; Fax 045 8351025 - e mail: servizio.clienti@pec.das.it

La funzione aziendale incaricata della gestione dei reclami è il Servizio Clienti.

Qualora l'esponente non si ritenga soddisfatto dall'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro nel termine massimo di quarantacinque giorni, potrà rivolgersi all'IVASS (Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni)

IVASS - Servizio Tutela Consumatore Via del Quirinale, 21 - 00187 Roma

corredando l'esposto della documentazione relativa al reclamo trattato dalla Compagnia. In questi casi e per i reclami che riguardano l'osservanza della normativa di settore da presentarsi direttamente all'IVASS, nel reclamo deve essere indicato:

- nome, cognome e domicilio del reclamante, con eventuale recapito telefonico;
- individuazione del soggetto o dei soggetti di cui si lamenta l'operato;
- breve ed **esaustiva** descrizione del motivo di lamentela;
- copia del reclamo presentato all'impresa di assicurazione e dell'eventuale riscontro fornito dalla stessa;
- ogni documento utile per descrivere più compiutamente le relative circostanze.

Il modulo per la presentazione del reclamo ad IVASS può essere scaricato dal sito www.ivass.it.

Prima di interessare l'Autorità giudiziaria, è possibile rivolgersi a sistemi alternativi per la risoluzione delle controversie previsti a livello normativo o convenzionale.

I sistemi convenzionali di risoluzione delle controversie sono:

- l'Arbitrato: in caso di divergenza di opinione fra l'Assicurato e DAS sulle possibilità di esito positivo di un giudizio o di un ricorso la questione potrà essere demandata ad un arbitro secondo quanto stabilito nell'art. 18 delle condizioni di assicurazione. In ogni caso resta salva la facoltà di rivolgersi in alternativa all'Autorità Giudiziaria.

I sistemi alternativi per la risoluzione delle controversie previsti a livello normativo sono:

- la negoziazione assistita, introdotta con la Legge n. 162/2014 in vigore dal 9.2.2015;
- la mediazione che è obbligatoria negli ambiti individuati dalla Legge n. 98/2013 in vigore dal 20.9.2013.

Le ricordiamo, per l'esperimento dell'azione giudiziaria per far valere la Sua pretesa, la necessità di ricorrere alla mediazione obbligatoria, in quanto prevista come condizione di procedibilità dalla legge per le controversie in materia assicurativa, facendo altresì presente la possibilità di attivare preliminarmente l'Arbitrato previsto nelle condizioni di assicurazione e la negoziazione assistita facoltativa.

DAS è responsabile della veridicità e della completezza dei dati e delle notizie contenuti nella presente Nota informativa.

Nota informativa Mod. N.I. 1710/MOV

I dati contenuti nel presente documento sono aggiornati a ottobre 2017

Reclami all'intermediario

Ai sensi dell'art. 10 bis del Regolamento Isvap 24/2008 introdotto con l'art. 5 del Provvedimento Ivass 46/2016 gestione dei reclami.

La nostra Società adotta la seguente politica di gestione dei reclami ispirata alle previsioni contenute nell'art. 5 del Provvedimento Ivass n. 46 /2016 recante modifiche al Regolamento Isvap n. 24/2008, che ha introdotto a carico degli intermediari obblighi in materia di gestione dei reclami:

- all'imparziale trattamento dei contraenti, degli assicurati, dei beneficiari e dei danneggiati,
- all'individuazione e gestione degli eventuali conflitti di interesse;
- alla veloce definizione dei reclami.

La Società ha istituito una specifica funzione aziendale per la gestione dei reclami, ne garantisce l'imparzialità e l'assenza di conflitti di interesse con le strutture o i soggetti il cui comportamento ha determinato il reclamo del cliente.

Designato alla gestione dei reclami: **Sig. Avorio Diego.**

Tempo massimo di risposta: **45 giorni.**

Modalità di trasmissione dei reclami e recapiti:

Il Contraente, l'Assicurato, il Beneficiario ed il Danneggiato hanno la facoltà, ferma restando la possibilità di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, di inoltrare reclamo per iscritto all'intermediario o all'Impresa di Assicurazione.

Le modalità, nel caso si desideri inviare il reclamo alla nostra Società, sono:

Posta ordinario e/o raccomandata;

Indirizzo: **Avorio Diego e Febbraro Marco snc Via G.Matteotti 79/b 05020 Avigliano Umbro (TR)**

Posta elettronica;

Indirizzo mail: commerciale@guidaprotetta.com

Posta elettronica certificata PEC;

Indirizzo PEC: febavo@pecstudio.it

Il Contraente, l'Assicurato, il Beneficiario ed il Danneggiato hanno inoltre la possibilità, qualora non dovesse ritenersi soddisfatto dall'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro da parte dell'intermediario o dell'impresa entro il termine di legge (45 giorni dalla data di ricevimento del reclamo da parte dell'intermediario), di rivolgersi all'IVASS, Servizio Vigilanza Intermediari, Via del Quirinale n. 21 - 00187 Roma (fax: 06 42133206, pec: ivass@pec.ivass.it, Info su: www.ivass.it), allegando la documentazione relativa al reclamo trattato dall'intermediario o dall'impresa preponente.

L'informativa è integrata con la procedura per la presentazione dei reclami in caso di rapporti di libera collaborazione ai sensi dell'art. 22, comma 10, D.L. 179/2012 convertito in L. 221/2012.