

ASSICURAMAT SRL

Via Ludovisi 35, 00187 Roma - c.f.-p-iva 16084441001
Cap.sociale : 10.000,00 € i.v.-iscriz. R.u.i. n.B000682659
Centralino : 06/56557182 - whats app: 0656557182
Web-site: www.assicuramat.it; p.e.c. : assicuramatsrl@pec.it

ASSICURAMATTM

GESTIONE RECLAMI

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

In ottemperanza alle norme 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 specifici in materia di gestione dei reclami, la Società ASSICURAMAT SRL adotta la seguente politica di gestione dei reclami che si prefigge :

- l'equo trattamento dei contraenti, degli assicurati, dei beneficiari e dei danneggiati;
- l'individuazione e gestione degli eventuali conflitti d'interesse;
- la rapida definizione dei reclami

RICEZIONE DEI RECLAMI

Ogni dipendente o collaboratore che riceva un reclamo in forma scritta deve prontamente trasmetterlo al Rappresentante legale di Assicuramat srl, quale referente per la gestione dei reclami. Per reclamo si intende da regolamento "una dichiarazione di insoddisfazione in forma scritta relativa a un contratto o a un servizio assicurativo". Ai sensi della normativa regolamentare, non sono considerati reclami le richieste di informazioni o di chiarimenti, le richieste di risarcimento danni o di esecuzione del contratto. Il soggetto designato per la gestione dei reclami deve esaminare il reclamo e verificare:

- L'eventuale esclusiva competenza della compagnia di assicurazione che ha sottoscritto il contratto; in tal caso Assicuramat srl trasmette con immediatezza il reclamo alla compagnia dandone contestuale comunicazione al cliente (art. 5 che introduce l'art. 10 quater del Regolamento);

- A quale soggetto sia ascrivibile il comportamento lamentato;

- L'esistenza di eventuali conflitti d'interesse;

In caso di ricezione di reclamo relativo al comportamento di altro intermediario con il quale sia intercorso un rapporto di collaborazione ai sensi dell'art. 22 D.L. 179/2012 – definito dal provvedimento "intermediario competente" – Assicuramat srl trasmette il reclamo entro 15 giorni dalla ricezione all'intermediario con cui si è svolta la collaborazione fornendo tutte le informazioni e documentazione pertinente (art. 5 che introduce l'art. 10 quaterdecies del Regolamento).

GESTIONE DEI RECLAMI

Accertata la pertinenza del reclamo del cliente, dell'assicurato e/o dell'avente diritto e la competenza in capo ad Assicuramat srl della gestione del reclamo stesso, la Società dovrà adottare tutte le misure necessarie a correggere la situazione oggetto del reclamo, mediante misure suggerite dal designato per la gestione dei reclami e condivise dall'amministratore unico.

ESITO DEI RECLAMI

Il rappresentante legale deve fornire riscontro ai clienti o agli aventi interesse entro 45 giorni dal ricevimento dello stesso (art. 5 che introduce l'art. 10 quater del Regolamento) utilizzando un linguaggio semplice e facilmente comprensibile.

In caso di accoglimento parziale del reclamo il Rappresentante legale dovrà informare il reclamante della possibilità di rivolgersi all'Ivass prima di adire l'Autorità giudiziaria.

In caso di collaborazione con altro intermediario, ex art. 22 DL 179/2016, l'esito del reclamo viene comunicato al reclamante dell'"intermediario competente" avendo cura di trasmettere opportuno riscontro anche all'intermediario collaboratore.

REGISTRAZIONE DEI RECLAMI

Ai sensi dell'art. 5 che introduce l'art. 10 quater del Regolamento, il designato della gestione dei reclami deve annotare il reclamo nel registro reclami, strutturato in linea con l'Allegato 1 del Regolamento Isvap 24/2008.

Nel caso in cui la gestione del reclamo sia di competenza di altro "intermediario competente" in virtù di una collaborazione ai

ASSICURAMAT SRL

Via Ludovisi 35, 00187 Roma - c.f.-p-iva 16084441001
Cap.sociale : 10.000,00 € i.v.-iscriz. R.u.i. n.B000682659
Centralino : 06/56557182 - whats app: 0656557182
Web-site: www.assicuramat.it; p.e.c. : assicuramatsrl@pec.it

ASSICURAMATTM

sensi dell'art. 22 DL 179/2016 l'annotazione nel Registro è effettuata a cura dell'intermediario competente. Annualmente il Rappresentante legale deve compilare il prospetto statistico secondo la struttura di cui all'Allegato 4 del Regolamento 24/2008 che prevede la compilazione di 3 tabelle:

1. Tabella generale: numero dei reclami, valore economico, output correlati;
2. Tabella reclami rc auto;
3. Tabella caratteristiche dei soggetti reclamanti.

La compilazione del prospetto statistico è dovuta anche al caso in cui l'annotazione nel Registro venga eseguita dall'intermediario competente in virtù della collaborazione ex art. 22 D.L. 179/2016.

ANALISI PERIODICA DEI RECLAMI

In un'ottica di revisione delle procedure e dell'adozione delle adeguate misure correttive di intervento il Rappresentante legale, con cadenza annuale, esegue un'analisi dei riscontri derivanti dal registro statistico.

REVISIONE DELLA PROCEDURA DI GESTIONE DEI RECLAMI

Il Rappresentante legale sulla base dell'analisi periodica di cui al precedente punto 5 aggiorna le procedure per la gestione dei reclami (art. 5 che introduce l'art. 10 bis del Regolamento).

PROCEDURA DI GESTIONE DEI RECLAMI

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.

Il responsabile della funzione incaricata della gestione dei reclami è : dr. Jordan Coco.

La funzione della gestione reclami non è esternalizzata.

Qualora il reclamo sia inoltrato all'intermediario può essere inviato con le seguenti modalità a uno dei seguenti indirizzi:

POSTA ORDINARIA O RACCOMANDATA a:

ASSICURAMAT SRL

Via LUDOVISI 35, 00187 ROMA

POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA a:

assicuramatsrl@pec.it

Per sporgere il reclamo l'avente diritto può compilare il sottoriportato modulo reclami predisposto da Assicuramat srl

L'intermediario è tenuto a dare risposta scritta entro 45 giorni dalla data di ricevimento del reclamo.

Qualora l'esponente non si ritenga soddisfatto dell'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro nel termine massimo di 45 giorni, potrà rivolgersi a: Ivass (Istituto per la vigilanza sulle Assicurazioni) Via del Quirinale, 21 – 00187 Roma utilizzando lo specifico modello disponibile sul sito dell'Ivass (www.ivass.it – sezione “Guida ai reclami”), corredando l'esposto della documentazione relativa al reclamo trattato dalla compagnia e dell'eventuale riscontro fornito dalla stessa.

Il reclamo all'Ivass deve contenere i seguenti elementi essenziali: nome, cognome e domicilio del reclamante con eventuale recapito telefonico; denominazione dell'impresa e dell'eventuale intermediario di cui si lamenta l'operato; breve ed esaustiva descrizione del motivo della lamentela e ogni documento utile a descrivere compiutamente il fatto e le relative circostanze.

Per la risoluzione di liti transfrontaliere è possibile presentare reclamo all'Ivass o direttamente al sistema estero competente

ASSICURAMAT SRL

Via Ludovisi 35, 00187 Roma - c.f.-p-iva 16084441001
Cap.sociale : 10.000,00€ i.v.-iscriz. R.u.i. n.B000682659
Centralino : 06/56557182 - whats app: 0656557182
Web-site: www.assicuramat.it; p.e.c. : assicuramatsrl@pec.it

ASSICURAMATTM

chiedendo l'attivazione della procedura FIN-NET. Il sistema competente è individuabile accedendo al sito www.ec.europa.eu/internal_market/fin-net/members_en.htm

Si ricorda che il reclamante potrà attivare:

- la procedura prevista dall'Accordo del 19 marzo 2012, tra Ania e Associazioni dei consumatori per la conciliazione delle controversie derivanti da sinistri r.c. auto tra imprese assicuratrici e consumatori, per le controversie inerenti alla gestione di sinistri del ramo rca la cui richiesta di risarcimento non supera i 15.000 euro;
- la procedura di negoziazione assistita prevista dal D.L. 132/2014, convertito dalla L. 162/2014, secondo quanto previsto dall'art. 3 del suddetto Decreto per le controversie in materia di risarcimento del danno da circolazione di veicoli (rca) e natanti (rc natanti);
- la procedura di mediazione finalizzata alla conciliazione delle controversie civili di cui al D.Lgs. 4 marzo 2010 n.28, presentando specifica istanza ai sensi dell'art. 4 presso gli organismi di mediazione previsti dall'art. 16 del citato decreto per le controversie relative a contratti assicurativi diversi dalla rca.

Si ricorda infine che permane la facoltà di ricorrere all'Autorità giudiziaria.

ASSICURAMAT SRL

Via Ludovisi 35, 00187 Roma - c.f.-p-iva 16084441001
Cap.sociale : 10.000,00 € i.v.-iscriz. R.u.i. n.B000682659
Centralino : 06/56557182 - whats app: 0656557182
Web-site: www.assicuramat.it; p.e.c. : assicuramatsrl@pec.it

ASSICURAMATTM**MODULO RECLAMI**

AI SENSI DEL REGOLAMENTO ISVAP N.24 DEL 19 MAGGIO 2008 e PROVVEDIMENTO IVASS N. 46 DEL 3 MAGGIO 2016

Il modulo deve essere inviato a ASSICURAMAT SRL con una delle seguenti modalità:

PEC: assicuramatsrl@pec.it

Raccomandata A/R da indirizzare a: Assicuramat srl, Via Ludovisi 35, 00187 Roma Rm

DATI DEL RECLAMANTE

Cognome.....Nome

Denominazione

Indirizzo.....Città.....Cap

Tel. AbitazioneCellulare Email

Cod. FiscalePartita Iva Data di nascita

Luogo di nascita

Inoltre il reclamo in qualità di: __ Contraente __ Assicurato __ Danneggiato __ Beneficiario

Tel. UfficioFax..... PEC

Se il reclamo è presentato per il tramite di uno studio legale/associazione o altro inserire nello spazio sottostante i relativi recapiti

Denominazione

IndirizzoCittà.....cap.....

UfficioCellulare

.....Email.....Tel.....

fax:p.e.c.:

Inoltre il reclamo in qualità di:

__ Legale __ Consulente __ Associazione consumatori/Portatori di altri interessi collettivi __ Altro soggetto _____

CAUSA DEL RECLAMO

__ Comportamenti propri dell'intermediario Broker

__ Comportamenti dei dipendenti dell'intermediario Broker

Indicare il nominativo della persona _____

__ Comportamenti dei collaboratori dell'intermediario Broker Indicare il nominativo della persona _____

OGGETTO DEL RECLAMO

__ Contestazioni sull'informativa precontrattuale __ Contestazioni per mancata o inesatta esecuzione

__ Contestazioni per esecuzione di operazioni non autorizzate

__ Altro _____

MOTIVAZIONI (descrizione dettagliata e chiara del reclamo)

[illegible]

DICHIARAZIONI E ALLEGATI

Il sottoscritto _____ dichiara che il
reclamo/controversia non è stato già sottoposto all'attenzione dell'Autorità di Vigilanza (IVASS) ovvero rimesso
all'autorità giudiziaria o altri sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

Allegati: Fotocopia di documento di identità del reclamante Altra documentazione (specificare)

Trattamento dei dati personali - **INFORMATIVA PRIVACY** ai sensi dell'Articolo 13, Regolamento (UE) 2016/679 ("GDPR")

CONSENSO AL TRATTAMENTO DI DATI PERSONALI E /o SENSIBILI PER FINALITA' ASSICURATIVE

COGNOME	NOME	CAP	LOCALITA	C.F.
---------	------	-----	----------	------

Il sottoscritto, preso atto dell'informativa di cui agli art. 13 e 14 del Regolamento Ue 2016/679(privacy) riportata in documento separato che dichiaro di aver visionato ,nell'apposita sezione del sito internet www.assicuramat.it dedicata alla gestione dei reclami, letto, compreso e, consapevole degli effetti del rifiuto del consenso :

	ACCONSENTE	NON ACCONSENTE
1. Sesso	1.1. Maschio	1.1. Femmina
2. Età	2.1. 18-24	2.1. 25-34
3. Istruzione	3.1. Primaria	3.1. Secondaria
4. Occupazione	4.1. Disoccupato	4.1. Attivo
5. Stato familiare	5.1. Sposato	5.1. Single
6. Religione	6.1. Cattolico	6.1. Altro
7. Abilità	7.1. Alta	7.1. Basso
8. Interesse	8.1. Alto	8.1. Basso
9. Motivazione	9.1. Alta	9.1. Basso
10. Risultato	10.1. Successo	10.1. Fallimento

al trattamento dei dati personali ed eventualmente sensibili per finalità assicurative di cui al punto 3) dell'informativa .

ASSICURAMAT SRL

Via Ludovisi 35,00187Roma- c.f.-p-iva 16084441001
Cap.sociale :10.000,00€i.v.-iscriz. R.u.i. n.B000682659
Centralino : 06/56557182 whats app: 0656557182
Web-site:www.assicuramat.it; p.e.c. : assicuramatsrl@pec.it

ASSICURAMATTM

Data _____

Firma _____

Al trattamento dei dati personali per ricevere informazioni commerciali relative a prodotti e servizi analoghi a quelli che ho già acquistato.

__ACCONSENTE __NON ACCONSENTE

Data _____

Firma _____

Al trattamento dei dati personali da parte della Assicuramat srl srl anche per finalità di rilevazione della qualità dei servizi , ricerche,e indagini di mercato e comunicazioni promozionali o pubblicitarie via posta , mail , fax , telefono , sms

Data _____

Firma _____