

MODALITA' DI PRESENTAZIONE RECLAMI

In ottemperanza alle disposizioni vigenti, eventuali reclami riguardanti una dichiarazione di insoddisfazione relativa a un contratto o a un servizio assicurativo nei confronti di un'impresa di assicurazione, di un intermediario assicurativo o iscritto nell'elenco annesso al registro di cui agli artt.116 quater e 116 quinquies D.Lgs 209/2005 devono essere inoltrati per iscritto rispettivamente a:

COGNO SERVIZI SRL – Ufficio reclami – Via Serafino 18 – 10064 Pinerolo (TO) Tel. 0121 322897 - Fax diretto: 0121 446901 - e mail: reclami@cognoassicura.it

oppure a:

SOCIETÀ CATTOLICA DI ASSICURAZIONE S.P.A. - Servizio Reclami di Gruppo - Lungadige Cangrande, 16 - 37126 Verona (Italia) - Fax 045 8372 354
e mail: reclami@cattolicaassicurazioni.it.

UCA ASSICURAZIONE SPESE LEGALI E PERITALI Spa - Ufficio Reclami - P.zza San Carlo 161 - Palazzo Villa - 10123 Torino - Tel. 011/092.06.41 - Fax diretto: 011/198.357.40
e mail: reclami@ucaspa.com - reclamiuca@legalmail.it

Indicando i seguenti dati:

- a) nome, cognome, indirizzo completo dell'esponente;
- b) numero della polizza e nominativo del contraente;
- c) numero e data del sinistro al quale si fa riferimento;
- d) indicazione del soggetto o dei soggetti di cui si lamenta l'operato;
- e) breve ed esaustiva descrizione del motivo della lamentela.

L'impresa gestirà il reclamo dando risposta al reclamante entro 45 giorni dal ricevimento.

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 - fax 06 42133 206
Pec: tutela.consumatore@pec.ivass.it

utilizzando lo specifico modello disponibile sul sito dell'Ivass (www.ivass.it - sezione Per i Consumatori - Reclami - "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 chiedendo l'attivazione della procedura FIN-NET. Il sistema competente è individuabile accedendo al sito della Commissione Europea <http://www.ec.europa.eu/fin-net>

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.

Reclami relativi a Forme pensionistiche complementari (PIP e Fondi pensione aperti)

Qualora la Compagnia non abbia fornito una risposta entro 45 giorni dal ricevimento della richiesta oppure si ritenga la risposta fornita non soddisfacente, è possibile scrivere alla COVIP - Commissione di vigilanza sui fondi pensione - Piazza Augusto Imperatore, 27 - 00186 Roma.

Sul sito www.covip.it sono disponibili informazioni più dettagliate sulle modalità di invio.

Reclami per questioni attinenti alla corretta redazione dei Documenti contenenti le informazioni chiave (KID) per i prodotti di investimento assicurativi

Allo stesso modo, per i soli reclami attinenti la corretta redazione dei Documenti contenenti le informazioni chiave (KID) per i prodotti di investimento assicurativi, qualora non si ritenga soddisfacente l'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro nei termini di legge è possibile rivolgersi alla CONSOB

- consob@pec.consob.it, Via G.B. Martini, 3 - 00198 Roma, (www.consob.it), corredando l'esposto della documentazione relativa al reclamo trattato dalla Compagnia e del riscontro fornito dalla stessa.

Informazioni sulle modalità di invio sono disponibili nel sito www.consob.it.