

TUTELA DEL CLIENTE

Il reclamo (Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008 e s.m.i.)

Cos'è un reclamo.

Si considera "reclamo" una dichiarazione di insoddisfazione in forma scritta nei confronti di un'impresa di assicurazione, di un intermediario assicurativo o di un intermediario iscritto nell'elenco annesso relativa a un contratto o a un servizio assicurativo. Non sono considerati reclami: le richieste di informazioni o di chiarimenti; le richieste di risarcimento danni; le richieste di esecuzione del contratto.

Come redigere un reclamo.

Si prega di esporre in modo chiaro i fatti occorsi e le richieste, allegando l'eventuale documentazione di supporto. Nel reclamo è opportuno indicare nome, cognome, codice fiscale 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.

A chi inviare il reclamo.

I reclami possono essere inviati a

Simplymore Srl Società Benefit

Via Rena 20 - Bolzano 39100

Via email info@simplymore.it

Via pec a reclamisimplymore@pec.it

o, in alternativa e per competenza in base al prodotto distribuito, agli Uffici Reclami dell'Impresa di assicurazione all'indirizzo presente nel DIP (Documento Informativo Precontrattuale) Aggiuntivo del prodotto assicurativo sottoscritto.

In caso di insoddisfazione a seguito del reclamo.

Qualora il Cliente non si ritenga soddisfatto dall'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro nel termine massimo di quarantacinque giorni, potrà presentare apposito esposto a IVASS - Servizio Tutela del Consumatore - Via del Quirinale, 21 - 00187 Roma - Telefono: 06 421331. Per presentare il reclamo all'IVASS può essere utilizzato questo [modulo](#), corredando l'esposto della documentazione relativa. Sul sito dell'IVASS è possibile trovare tutte le informazioni utili allo scopo.

Ricordiamo che resta in ogni caso salva la facoltà di ricorrere a sistemi conciliativi, ove previsti, e di adire l'Autorità Giudiziaria, previo esperimento del procedimento di mediazione se voluto dalle parti o nei casi previsti dalla legge.

È inoltre salva la facoltà di avvalersi di altri eventuali sistemi alternativi di risoluzione delle controversie previsti dalla normativa vigente indicati nel DIP (Documento Informativo Precontrattuale) Aggiuntivo del prodotto assicurativo sottoscritto.

Per la risoluzione delle liti transfrontaliere (per tali intendendosi le controversie tra un Contraente di uno Stato membro ed un'impresa di assicurazione avente sede legale in un altro Stato membro) è anche possibile, in alternativa alla presentazione del reclamo all'IVASS, rivolgersi direttamente all'organismo estero competente - individuabile sul sito www.ec.europa.eu/fin-net - e chiedendo l'attivazione della procedura FIN-NET.

Il Contraente ha la facoltà di presentare ricorso all'Arbitro Assicurativo, qualora non dovesse ritenersi soddisfatto dall'esito del reclamo all'intermediario e/o all'impresa o in caso di assenza di riscontro entro il termine di legge, tramite il portale disponibile sul sito internet dello stesso (www.arbitroassicurativo.org), dove è possibile consultare gli ulteriori requisiti di ammissibilità, le informazioni relative alle modalità di presentazione del ricorso e ogni altra indicazione utile.