
Modalità di presentazione dei reclami all'IVASS

Se non si riceve risposta dall'impresa nei 45 giorni o la risposta ottenuta non soddisfa, ci si può rivolgere all'IVASS, inviando un reclamo al Servizio Tutela del Consumatore, via del Quirinale, 21 - 00187 Roma o trasmettendo un fax ai numeri del Servizio Reclami reperibili sul sito dell'IVASS (www.ivass.it).

IVASS (Servizio Tutela del Consumatore)
Via del Quirinale 21 - 00187 Roma
Fax 0642133206 / Email tutela.consumatore@pec.ivass.it

Per l'IVASS i reclami rappresentano una preziosa fonte di informazioni per l'esercizio dell'attività di vigilanza. Gli accertamenti dell'IVASS mirano, infatti, a verificare eventuali comportamenti irregolari o scorretti delle imprese di assicurazione e ad adottare le necessarie azioni di vigilanza, incluse le sanzioni, nel più generale interesse della tutela dei consumatori nel settore assicurativo.

Una volta esaminato il reclamo ricevuto, di norma l'IVASS ne trasmette copia all'impresa interessata, chiedendole di fornire i chiarimenti del caso e di rispondere in modo completo e tempestivo al reclamante, usando un linguaggio semplice e chiaro.

Se l'impresa accoglie le richieste del reclamante oppure se la risposta è esauriente e circostanziata e non emergono profili di irregolarità, la procedura di reclamo si intende conclusa senza necessità di ulteriori comunicazioni. Se, invece, la risposta risulta non completa o scorretta, l'IVASS interviene nuovamente nei confronti dell'impresa. A conclusione dell'istruttoria, IVASS comunica l'esito della propria attività entro il termine massimo di 90 giorni dell'acquisizione degli elementi di valutazione necessari.

L'IVASS, se ravvisa da parte dei soggetti vigilati una violazione delle norme vigenti, avvia un procedimento sanzionatorio, del cui esito dà notizia nel proprio bollettino e nel sito internet (www.ivass.it).

Quando l'IVASS riceve un reclamo che non è di propria competenza, lo trasmette all'Autorità competente, se non già interessata, dandone notizia al reclamante.

È importante sapere che l'IVASS:

- non ha potere di risolvere controversie, in particolare in relazione all'attribuzione della responsabilità e alla quantificazione delle somme erogate dall'impresa;
- non può intervenire con una propria decisione nel merito dei rapporti contrattuali tra imprese e assicurati;
- non tratta, di norma, i reclami su questioni per le quali è già stata adita l'Autorità Giudiziaria;
- non divulga gli esiti degli eventuali approfondimenti condotti sulle imprese nell'esercizio dei poteri di vigilanza;
- non prende in considerazione segnalazioni sul medesimo caso successive alla prima, a meno che non intervengano novità sostanziali.

IMPORTANTE

Se il reclamo riguarda aspetti di trasparenza delle polizze unit linked, index linked o delle operazioni di capitalizzazione sottoscritte dopo il 1° luglio 2007 (ad esempio carenza di informativa, prospetto informativo non chiaro...) ovvero aspetti di mancata correttezza nel collocamento di tali polizze da parte di banche, SIM e imprese di assicurazione c.d. dirette, cioè che operano via Internet o telefono (es: non adeguatezza del prodotto alle caratteristiche del cliente, ecc.). Il reclamo va inviato a:

CONSOB (Divisione Tutela del Consumatore - Ufficio Consumer Protection)
Via G.B. Martini 3 - 00198 Roma

Le informazioni contenute nel presente documento sono riservate e non possono essere copiate o divulgate senza permesso scritto.

REGINA BROKER SRL - VIA ROMA, 7/9 - 16121 - GENOVA (GE)

CF e P.IVA: 02374810998 - TEL: 0109861200

Il servizio di intermediazione assicurativa di REGINA BROKER SRL è gestito da REGINA BROKER SRL, broker assicurativo regolamentato dall'IVASS ed iscritto al RUI con numero B000542598 con data 23/02/2016 - PEC: REGINABROKER@PEC.IT

Se il reclamo riguarda forme di previdenza complementare (fondi pensione):

COVIP (Commissione di Vigilanza sui Fondi Pensione)
Via in Arcione 71 - 00187 Roma
Fax 0669506306/ Email protocollo@pec.covip.it

Se il reclamo riguarda controversie per eventi accaduti all'estero con un'impresa che ha sede in un altro Stato membro dell'Unione Europea, per provare a risolvere la questione in via stragiudiziale, è possibile attivare la procedura c.d. FIN-NET, creata appositamente in Europa per la risoluzione delle liti transfrontaliere.

Per attivare la rete FIN-NET è possibile rivolgersi direttamente al soggetto che la gestisce nel Paese in cui ha sede l'impresa di assicurazione (rintracciabile accedendo al sito della Commissione europea:

<http://www.ec.europa.eu/fin-net>) oppure all'IVASS, che provvede a coinvolgere il soggetto competente, dandone notizia al reclamante.

Per maggiori informazioni sulla procedura FIN-NET è possibile collegarsi al seguente indirizzo:

https://ec.europa.eu/info/fin-net_en

Le informazioni contenute nel presente documento sono riservate e non possono essere copiate o divulgate senza permesso scritto.

REGINA BROKER SRL - VIA ROMA, 7/9 - 16121 - GENOVA (GE)

CF e P.IVA: 02374810998 - TEL: 0109861200

Il servizio di intermediazione assicurativa di REGINA BROKER SRL è gestito da REGINA BROKER SRL, broker assicurativo regolamentato dall'IVASS ed iscritto al RUI con numero B000542598 con data 23/02/2016 - PEC: REGINABROKER@PEC.IT

MODULO RECLAMI

DATI DEL RECLAMANTE:

Cognome e Nome / Rag. Soc.

Indirizzo / Sede Legale

Nato/a a

Codice Fiscale / Partita IVA

E-mail

Recapiti

Propone il reclamo in qualità di Contraente Assicurato Danneggiato Beneficiario

DATI DI CHI PRESENTA IL RECLAMO: se il reclamo è presentato per il tramite di uno studio legale/associazione o altro inserire nello spazio sottostante i relativi recapiti

Denominazione:

Indirizzo / Sede Legale :

Recapiti:

PROPONE IL RECLAMO IN QUALITÀ DI

- Diretto interessato
 - Legale
 - Consulente
 - Associazioni consumatori / portatori di interessi collettivi
 - Altro
-

DESTINATARIO DEL RECLAMO

- Comportamenti proprio dell'intermediario Broker
- Comportamenti dei dipendenti del Broker (indicare nominativo):

- Comportamenti dei collaboratori del Broker (indicare nominativo):

OGGETTO DEL RECLAMO

- Contestazioni sull'informativa precontrattuale e contrattuale
 - Contestazioni per mancata o inesatta esecuzione
 - Contestazione per esecuzione di non autorizzate
 - Altro
-

Le informazioni contenute nel presente documento sono riservate e non possono essere copiate o divulgate senza permesso scritto.

REGINA BROKER SRL - VIA ROMA, 7/9 - 16121 - GENOVA (GE)

CF e P.IVA: 02374810998 - TEL: 0109861200

Il servizio di intermediazione assicurativa di REGINA BROKER SRL è gestito da REGINA BROKER SRL, broker assicurativo regolamentato dall'IVASS ed iscritto al RUI con numero B000542598 con data 23/02/2016 - PEC: REGINABROKER@PEC.IT

MOTIVAZIONI (descrizione dettagliata e chiara del reclamo)

DICHIARAZIONE 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:

- 1) Fotocopia di documento di identità del reclamante;
- 2) Altra documentazione (specificare);

Trattamento dei dati personali - Informativa ai sensi del D.lgs 196/03 art.1

Regina Broker La informa che, ai sensi dell'art.13 del D.lgs. n. 196/2003, i dati personali da Lei forniti, con la compilazione del presente modulo reclamo, saranno acquisiti da Regina Broker per attivare la relativa procedura di gestione dei reclami.

I dati personali saranno raccolti in una banca dati e potranno formare oggetto di trattamento, effettuato solo internamente da Regina Broker, mediante strumenti manuali e/o informatici, per le seguenti finalità:

1. Invio, a Lei medesimo, di comunicazioni e informazioni sul trattamento del reclamo da Lei inoltrato;
2. Elaborazioni statistiche (in forma anonima) necessarie al reporting interno di Regina Broker

Il conferimento dei dati personali richiesti è facoltativo, tuttavia il mancato riempimento dei campi contrassegnati da asterisco, comporterà l'impossibilità di effettuare il trattamento del dato per le finalità di gestione del reclamo.

Titolare: Il "titolare" del trattamento dei dati è Regina Broker nella persona del Legale rappresentante, che ha Sede in via Roma, 7/9 – 16121 GENOVA a cui lei potrà fare riferimento in relazione al predetto trattamento dei suoi dati.

Modalità del trattamento: I dati personali sono trattati con strumenti automatizzati per il tempo strettamente necessario a conseguire gli scopi per cui sono stati raccolti. Specifiche misure di sicurezza sono osservate per prevenire la perdita dei dati, usi illeciti o non corretti ed accessi non autorizzati.

Diritti degli interessati: I soggetti cui si riferiscono i dati personali hanno il diritto in qualunque momento di ottenere la conferma dell'esistenza o meno dei medesimi dati e di conoscerne il contenuto e l'origine, verificarne l'esattezza o chiederne l'integrazione o l'aggiornamento, oppure la rettificazione (art. 7 del D.lgs. n. 196/2003). Ai sensi del medesimo articolo si ha il diritto di chiedere la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, nonché di opporsi in ogni caso, per motivi legittimi, al loro trattamento. Questa informativa sulla privacy può essere modificata periodicamente, e l'uso delle informazioni raccolte è soggetto all'informativa sulla privacy in effetto al momento dell'uso. Con la firma, in calce al documento, confermo l'autorizzazione al trattamento dei miei dati personali.

Firma Cliente

Le informazioni contenute nel presente documento sono riservate e non possono essere copiate o divulgate senza permesso scritto.

REGINA BROKER SRL - VIA ROMA, 7/9 - 16121 - GENOVA (GE)

CF e P.IVA: 02374810998 - TEL: 0109861200

Il servizio di intermediazione assicurativa di REGINA BROKER SRL è gestito da REGINA BROKER SRL, broker assicurativo regolamentato dall'IVASS ed iscritto al RUI con numero B000542598 con data 23/02/2016 - PEC: REGINABROKER@PEC.IT