

COME PROPORRE UN EVENTUALE RECLAMO

Il Contraente ha la facoltà, ferma restando la possibilità di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, di inoltrare RECLAMO per iscritto all'Intermediario (reclami relativi alla sua condotta ovvero a quella dei suoi dipendenti o collaboratori) ai recapiti indicati nella SEZIONE I del presente documento.

Analogamente il Contraente ha la facoltà di inoltrare il proprio eventuale reclamo (avente ad oggetto la gestione del rapporto contrattuale ovvero la gestione dei sinistri) all'Impresa di assicurazione preponente, ai recapiti indicati nel documento denominato DIP aggiuntivo.

N.B. un "reclamo" è una dichiarazione d'insoddisfazione in forma scritta nei confronti di un'Impresa di assicurazione, di un Intermediario assicurativo ovvero di un Intermediario iscritto nell'elenco annesso, relativa ad un contratto oppure ad un servizio assicurativo; non sono considerati reclami le richieste di informazioni o di chiarimenti, le richieste di risarcimento danni o di esecuzione del contratto.

Qualora il contraente non dovesse ritenersi soddisfatto dall'esito del reclamo ovvero in caso di assenza di riscontro da parte dell'Intermediario o dell'Impresa di assicurazione entro il termine di legge (45 giorni), il Contraente potrà rivolgersi direttamente all'IVASS - Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni, allegando la documentazione relativa al reclamo trattato dall'Intermediario o dall'Impresa preponente e l'eventuale riscontro.

Il RECLAMO sarà inviato all'IVASS - Servizio Tutela del Consumatore potrà essere trasmesso via Fax al numero 06.42.13.32.06 ovvero tramite P.E.C.:

tutela.consumatore@pec.ivass.it; utilizzando l'apposito MODULO predisposto per la presentazione dei reclami disponibile al seguente link dell'IVASS:

<https://www.ivass.it/consumatori/reclami/index.html>.

La GUIDA per la presentazione del reclamo è inoltre consultabile cliccando sul seguente link: **https://www.ivass.it/consumatori/reclami/guida_reclami.pdf.**

In particolare, in alternativa alla proposizione del reclamo ovvero in caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo stesso, il Contraente potrà attivare il procedimento di Mediazione Civile (ex D. Lgs. 04.03.2010, n. 28) e la Negoziazione Assistita (ex D.L. 132/2014).

INTERMEDIARIO ASSICURATIVO
SANTI ASSICURAZIONI SRL

