

RECLAMI DA PARTE DI CLIENTI, ASSICURATI, BENEFICIARI E DANNEGGIATI

Procedure di gestione dei reclami - Modalità di trasmissione dei reclami e recapiti

Il contraente, l'assicurato, il beneficiario e il danneggiato hanno la facoltà, ferma restando la possibilità di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, **di inoltrare reclamo per iscritto** all'intermediario Cambiaso Riso Marine S.p.A. o all'impresa di assicurazione.

Per **"reclamo"** si intende una dichiarazione di insoddisfazione in forma scritta nei confronti di un'impresa di assicurazione o di un intermediario assicurativo relativa a un contratto o a un servizio assicurativo. **Non sono considerati reclami nei confronti di un'impresa di assicurazione o di un intermediario assicurativo le richieste di informazioni o chiarimenti e le denunce dei sinistri assicurativi.**

La funzione della gestione reclami non è esternalizzata. Il responsabile della funzione incaricata della gestione dei reclami è Stefano Pitto.

Il reclamo può essere inviato indicando:

1. Nome, cognome (o ragione sociale in caso di persona giuridica) e domicilio del reclamante, con eventuale recapito telefonico;
2. Individuazione del soggetto o dei soggetti di cui si lamenta l'operato;
3. Breve ed esaustiva descrizione del reclamo e numero di polizza oggetto del reclamo;
4. Ogni documento utile per descrivere più compiutamente le circostanze relative al reclamo,

a uno dei seguenti indirizzi:

Modalità di trasmissione del reclamo e recapiti		
Posta ordinaria o raccomandata	Posta elettronica	Posta elettronica certificata
Cambiaso Riso Marine S.p.A. Corso Andrea Podestà 1 16128 - Genova	stefano.pitto@cambiasoriso.com	amministrazionecambiasorissomarine@legalmail.it

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

Il contraente, l'assicurato, il beneficiario e il danneggiato hanno inoltre la possibilità, qualora non dovesse ritenersi soddisfatto dall'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro da parte dell'intermediario o dell'impresa entro il termine di legge **(45 giorni dalla data di ricevimento del reclamo da parte dell'intermediario)**, di rivolgersi all'IVASS, Servizio Vigilanza Intermediari, Via del Quirinale n. 21 - 00187 Roma (fax: 06 42133206, pec: ivass@pec.ivass.it, Info su: www.ivass.it), allegando la documentazione relativa al reclamo trattato dall'intermediario o dall'impresa preponente. L'informativa è integrata con la procedura per la presentazione dei reclami in caso di rapporti di libera collaborazione ai sensi dell'art. 22, comma 10, D.L. 179/2012 convertito in L. 221/2012.