

Informativa sulla presentazione e gestione dei reclami

Cos'è un reclamo?

Il reclamo è una dichiarazione di insoddisfazione espressa in forma scritta nei confronti di un'impresa di assicurazione, di un intermediario assicurativo o di un intermediario iscritto nell'elenco annesso, relativamente a un contratto o a un servizio assicurativo.

Non sono reclami le richieste di informazioni o di chiarimenti, le richieste di risarcimento danni o di esecuzione del contratto.

Come gestisce i reclami EQA Life?

EQA Life gestisce i reclami nel pieno rispetto dei principi di:

- equo trattamento dei contraenti, degli assicurati, dei beneficiari e dei danneggiati;
- trasparenza e correttezza;
- celerità e correttezza nella gestione;
- individuazione di eventuali conflitti di interesse.

In base a quale normativa EQA Life gestisce i reclami?

La normativa di riferimento per la gestione dei reclami è il Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008 e successive modifiche e integrazioni, a cui si aggiungono le ulteriori e specifiche previsioni contenute nell'apposita Politica adottata dall'intermediario.

A chi sono rivolti i reclami?

Fermo restando il diritto di rivolgersi l'Autorità Giudiziaria, il contraente, l'assicurato, il beneficiario e il danneggiato hanno la facoltà di inoltrare reclamo:

- direttamente a EQA Life se il reclamo riguarda comportamenti di quest'ultimo o dei propri addetti/collaboratori;
- all'impresa di assicurazione che ha emesso il prodotto assicurativo, se il reclamo viene presentato a causa di comportamenti tenuti dall'impresa oppure la vertenza riguarda il contratto stesso o la gestione del rapporto contrattuale.

Quali sono gli altri sistemi alternativi di risoluzione delle controversie? Il contraente, l'assicurato, il beneficiario e il danneggiato possono avvalersi anche di altri sistemi di risoluzione delle controversie previsti dall'ordinamento e indicati nel DIP aggiuntivo relativo al contratto sottoscritto a seconda della tipologia di prodotto assicurativo, quali a titolo esemplificativo:

- a) la procedura di mediazione ai sensi del D. Lgs. 4 marzo 2010, n. 28;
- b) la stipulazione di una convenzione di negoziazione assistita ai sensi del D.L. 12 settembre 2014, n. 132, convertito con modificazioni dalla L. 10 novembre 2014, n. 162;
- c) la procedura di conciliazione per sinistri r.c. auto con richiesta di risarcimento fino a 15.000,00 Euro prevista dall'accordo tra ANIA e le Associazioni dei Consumatori e l'arbitrato.

Si segnala che le procedure indicate ai punti a) e b) costituiscono anche condizione di procedibilità dell'eventuale giudizio che il contraente, l'assicurato, il beneficiario e il danneggiato intendessero promuovere innanzi all'Autorità Giudiziaria.

Presentazione del reclamo all'Intermediario: competenza, modalità e recapiti

Ai sensi del Regolamento Isvap 24/2008 e s.m.i., l'Intermediario è competente sui reclami:

- di sua pertinenza;
- riguardanti i comportamenti dei suoi dipendenti e collaboratori;
- relativi ai comportamenti degli intermediari collaboratori con cui ha stipulato accordi di collaborazione orizzontale (ai sensi articolo 22, comma 10, del decreto legge 18 ottobre 2012, n. 179, convertito nella legge 17 dicembre 2012, n. 221), nel caso in cui l'Intermediario intrattiene un rapporto diretto con l'impresa di assicurazione (operando come intermediario collocatore del rischio) e gli intermediari collaboratori entrano in contatto con la clientela (agendo come intermediari proponenti).

Recapiti

Il reclamo può essere inviato direttamente all'Intermediario nelle modalità di seguito indicate e ai rispettivi recapiti:

- posta ordinaria o raccomandata: EQA Life S.r.l., Via Colognola ai colli n. 10, 24126 - Bergamo;
- posta Elettronica: reclami@equalife.it
- posta Elettronica Certificata: equalifesrl@lamiaptec.it

Per facilitare la gestione del reclamo da parte dell'Intermediario, si chiede che esso presenti i seguenti contenuti:

- nome, cognome e indirizzo del reclamante, con eventuale indicazione del recapito telefonico e dell'indirizzo mail;
- indicazione del soggetto o dei soggetti di cui si lamenta l'operato;
- sintetica descrizione delle ragioni del reclamo;
- documentazione utile per descrivere le circostanze da cui deriva il reclamo.

Entro quanto tempo l'intermediario deve fornire risposta al reclamo? L'Intermediario è tenuto a dare risposta scritta al reclamo entro i termini previsti dalla legge (45 giorni dalla data in cui viene ricevuto) in modo semplice, chiaro e lineare.

Presentazione del reclamo alle imprese di assicurazione

Se il reclamo ha per oggetto le caratteristiche del contratto o comportamenti attribuibili all'impresa di assicurazioni emittente, il reclamo può essere presentato direttamente a quest'ultima secondo le modalità e ai recapiti indicati nel DIP aggiuntivo relativo al contratto sottoscritto.

Se l'Intermediario riceve un reclamo di competenza dell'impresa di assicurazione, lo trasmette senza ritardo all'impresa interessata, dandone contestuale notizia al reclamante.

Presentazione del reclamo all'Autorità di Vigilanza - Ivass

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 il contraente, l'assicurato, il beneficiario e il danneggiato hanno la possibilità di rivolgersi all'IVASS, Servizio Vigilanza Intermediari, via Del Quirinale n. 21 – 00187 Roma (Fax : 0642133206; Pec: ivass@pec.ivass.it) allegando la documentazione relativa al reclamo trattato dall'intermediario o dall'impresa che ha emesso il prodotto assicurativo.

Ai fini della presentazione del reclamo ad IVASS potrà consultare il modello predisposto dalla stessa e reperibile sul sito internet www.ivass.it.