



Procedura gestione Reclami

Modalità di trasmissione dei reclami e recapiti

In attuazione alle disposizioni del Provvedimento IVASS 46/2016 – Gestione Reclami, i clienti della P.L. Ferrari & Co. S.r.l. che ritengano insoddisfacente il servizio ricevuto hanno la facoltà, ferma restando la possibilità di rivolgersi all’Autorità Giudiziaria, di inoltrare per iscritto, reclamo riguardante sia il rapporto contrattuale che la gestione dei sinistri, all’attenzione della Funzione Reclami, con le seguenti modalità a uno degli indirizzi qui riportati:

Posta ordinaria o raccomandata	Fax	Posta elettronica certificata
Via San Bartolomeo degli Armeni, 5, 16122, Genova (GE) - Italia	+39 010 8333 340	complaints@pec.plferrari.com

La funzione incaricata della gestione reclami è esternalizzata ed il responsabile di tale funzione è il Sig. *Pier Paolo Beatrizotti*. Il referente interno individuato per la verifica del rispetto della procedura di esternalizzazione dei reclami è il Sig. *Marco Mancini*.

Il reclamante, in conformità con il modello di trasmissione reclami prodotto dall’IVASS, disponibile al seguente indirizzo: https://www.ivass.it/consumatori/reclami/Allegato1_Guida_ai_reclami.pdf, dovrà indicare il proprio nome, cognome, ragione sociale, indirizzo, un eventuale recapito telefonico, il soggetto di cui si lamenta l’operato, una sintetica descrizione del motivo del reclamo, la polizza oggetto del reclamo e includendo ogni altro documento utile alla descrizione del reclamo.

La funzione reclami fornirà risposta scritta entro 45 giorni dalla data di ricevimento del reclamo.

Il contraente e l’assicurato hanno inoltre la possibilità, qualora non dovesse ritenersi soddisfatto dell’esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro da parte dell’intermediario o dell’impresa entro il termine di 45 giorni dalla data di ricevimento del reclamo stesso, di rivolgersi all’IVASS, Servizio Vigilanza Intermediari, Via del Quirinale, 21, 00187, Roma – Italia (Fax: +39 06 42133206, pec: tutela.consumatore@pec.ivass.it), compilando apposito modulo disponibile al seguente indirizzo: https://www.ivass.it/consumatori/reclami/Allegato2_Guida_ai_reclami.pdf, allegando copia relativa al reclamo presentato/trattato ed eventuale riscontro dell’intermediario.

Gli aventi diritto hanno la possibilità di rivolgersi all’Autorità Giudiziaria ovvero di rivolgersi ai sistemi alternativi di risoluzione delle controversie, tra cui ad esempio, la possibilità di adire l’Organo di Mediazione costituito presso la Camera di Commercio, Industria e Artigianato di Genova, o del luogo di residenza / domicilio principale del Contraente o dei soggetti che intendano far valere i diritti derivanti dal contratto.

In caso di collaborazione nello svolgimento dell’attività di intermediazione assicurativa ai sensi dell’Art. 22 del D.Lgs 179/2012 (es. Broker con altro Broker, Broker con Agenzia), i reclami sono gestiti dall’intermediario che ha il rapporto diretto con l’Impresa di assicurazione, la quale ultima provvederà a comunicare l’esito del reclamo stesso.

Il contraente e gli assicurati che ritengano di aver subito un danno dal comportamento dell’intermediario o dei suoi dipendenti o collaboratori possono chiedere il risarcimento all’intermediario stesso, che peraltro gode di adeguata copertura assicurativa, ovvero in caso di inerzia possono rivolgersi al Fondo di garanzia per l’attività dei mediatori di assicurazione e di riassicurazione presso Consap S.p.A. Via Yser, 14, 00198 Roma – Italia. Tel. +39 06 857 961. Email: segreteria.fgs@consap.it.