

INFORMAZIONI SULLA PROCEDURA RECLAMI – FILO DIRETTO ASS.NI SPA
Documento redatto ai sensi del Regolamento ISVAP nr. 24/2008 modificato e integrato dal
Provvedimento IVASS nr. 30/2015 e dal Provvedimento IVASS nr. 46/2016

- Eventuali reclami riguardanti il rapporto contrattuale con l'Impresa o la gestione dei sinistri, anche con riferimento all'attività di intermediazione assicurativa del proprio Agente, ivi compresi i comportamenti dei suoi dipendenti e collaboratori, di cui all'art. 10 ter del Regolamento ISVAP n.24 del 19/05/2008, devono essere inoltrati a:

FILO DIRETTO ASS.NI SPA - Via Paracelso nr. 14, 20864 Agrate Brianza (MB):

- **Ufficio Reclami** - fax 039-6892199, indirizzo di posta elettronica: reclami@filodiretto.it

E' anche possibile utilizzare il form presente al seguente link

https://www.filodiretto.it/site/istituzionale/contatti/invia_reclamo.asp

- Qualora il contraente non si ritenga soddisfatto dall'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro nel termine massimo di quarantacinque giorni, potrà rivolgersi all'Autorità di Vigilanza, inoltrando reclamo a IVASS Servizio Vigilanza Intermediari (se il reclamo è riferibile al comportamento dell'Agente) o Servizio Tutela del Consumatore (se il reclamo è riferibile al comportamento dell'Impresa), Via del Quirinale, 21 00187 Roma – ITALIA, allegando la documentazione relativa al reclamo trattato dall'Impresa. Per ulteriori informazioni, consultare il sito di IVASS www.ivass.it
- In relazione alle controversie inerenti la quantificazione delle prestazioni e l'attribuzione della responsabilità, si ricorda che permane la competenza esclusiva dell'Autorità giudiziaria, oltre alla facoltà di ricorrere a sistemi conciliativi ove esistenti, compreso quanto previsto dal D.Lgs. 28/2010 e successive modificazioni, secondo le modalità dagli stessi indicate. Per la risoluzione delle liti transfrontaliere è possibile presentare reclamo all'IVASS o direttamente al sistema estero competente chiedendo l'attivazione della procedura FIN-NET.
- In caso di rapporti di libera collaborazione tra Intermediari ai sensi dell'art. 22, comma 10, D.L. n.179/2012 convertito in L.221/2012, il contraente potrà presentare reclamo per iscritto all'Impresa preponente dell'Agente con cui ha rapporto diretto ai sensi dell'art. 10 quaterdecies, comma 3 del Regolamento ISVAP n.24 del 19/05/2008, secondo gli stessi riferimenti e modalità sopra indicati.