

Reclami Compagnie – Modalità di presentazione e gestione

a) L'Intermediario trasmetterà senza ritardo all'Ufficio Reclami della Compagnia i reclami di competenza di quest'ultima entro 3 giorni, dandone contestuale notizia al Contraente reclamante.

Qualora siano di competenza delle Compagnie potranno essere presentati all'Impresa preponente presso l'Ufficio Reclami :

- Gruppo Helvetia via Cassinis 21 – 20139 Milano fax 02.5351794

email: reclami@helvetia.it.

- Gruppo Zurich via Benigno Crespi 23 – 2159 Milano fax 02.26622243 – email: reclami@zurich.it

- Uca Assicurazioni S.p.a, p.zza San Carlo 161 – 10123 Torino fax 011.719835740 –

email:reclami@ucaspa.com

I reclami aventi ad oggetto il comportamento dell'intermediario che entra in contatto con il cliente potranno essere presentati secondo quanto previsto alla Sezione V Informazioni sugli strumenti di tutela del contraente.

In particolare, l'impresa di cui sono offerti i prodotti gestisce i reclami che riguardano il comportamento dell'intermediario che entra in contatto con il cliente, sia esso un intermediario iscritto nel Registro Unico (anche laddove si operi nell'ambito dei rapporti di libera collaborazione ai sensi dell'art. 22 della Legge nr. 221 del 17/12/2012 – "intermediario principale"), o un dipendente/collaboratore di quest'ultimo.

Nella fase istruttoria l'impresa garantisce il contraddittorio con l'intermediario principale, il quale è in ogni caso posto tra i destinatari delle comunicazioni dell'impresa al reclamante e relative al reclamo stesso.

b) L'impresa fornisce riscontro scritto al reclamante entro 45 giorni dal ricevimento del reclamo; il predetto termine è sospeso, al fine di rispettare il contraddittorio sopra citato, per un massimo di 15 giorni; nel riscontro l'impresa dà conto della posizione assunta dall'intermediario, ovvero della sua mancata risposta.