

Regolamento n. 24 del 19 maggio 2008

COMUNICAZIONE INFORMATIVA SULLE PROCEDURE RECLAMI INERENTI L'ATTIVITÀ DI DISTRIBUZIONE ASSICURATIVA

Ai sensi delle disposizioni del Regolamento n. 24 del 19 maggio 2008 in tema di procedure di presentazione dei reclami e della loro gestione nell'esercizio dell'attività di intermediazione assicurativa, gli intermediari informano che:

è facoltà per il Contraente, ferma restando la possibilità di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, di inoltrare reclamo per iscritto all'Impresa Assicuratrice oppure all'Intermediario. In quest'ultimo caso, il Cliente può inoltrarlo all'Ufficio Reclami di SellaLeasing all'indirizzo "Sella Leasing S.p.A. - Ufficio Reclami - Via Italia, 2 - 13900 Biella", oppure agli indirizzi reclami@sellaleasing.it o sellaleasing.reclami@pec.sella.it. Il reclamo può inoltre essere inoltrato via fax al numero 015.3580499. L'Ufficio Reclami dell'Intermediario risponderà, per iscritto, entro 45 giorni dal ricevimento dello stesso.

Il Contraente, qualora non dovesse ritenersi soddisfatto dall'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro da parte dell'Impresa o dell'Intermediario entro il termine massimo di quarantacinque giorni, può rivolgersi all'IVASS, Servizio Tutela del Consumatore, Via del Quirinale n. 21 - 00187 Roma, allegando la documentazione relativa al reclamo trattato dall'impresa o dall'Intermediario, se il reclamo riguarda materie inerenti il contratto assicurativo.

In relazione alle controversie inerenti la quantificazione delle prestazioni si ricorda che permane la competenza esclusiva dell'Autorità giudiziaria, previo esperimento del procedimento di mediazione nei casi in cui costituisca condizione di procedibilità della domanda giurisdizionale ai sensi della vigente normativa.

Nel caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo il reclamante, ferma la possibilità di rivolgersi all'IVASS e/o interessare l'Autorità giudiziaria, potrà scegliere di avvalersi dei seguenti sistemi alternativi di risoluzione delle controversie previsti a livello normativo o convenzionale.

Mediazione

A partire dal 21 marzo 2011, il d.lgs n. 28/2010 e la normativa successiva hanno introdotto l'istituto della Mediazione obbligatoria che consiste nell'esperimento obbligatorio del tentativo di conciliazione delle controversie civili e commerciali previsto per una serie di materie, tra cui i contratti assicurativi (con esclusione dei contratti di assicurazione RCA per cui è prevista la Negoziazione Assistita). L'attività di mediazione è svolta da un Organismo di Mediazione tra quelli presenti nell'elenco del Ministero della Giustizia consultabile sul sito www.giustizia.it, finalizzata alla ricerca di un accordo amichevole per la composizione di una controversia. Il procedimento di mediazione si attiva mediante una domanda da inoltrare ad uno tra gli Organismi presenti nel luogo del giudice territorialmente competente per la controversia ed ha una durata massima stabilita per legge di tre mesi.

Arbitrato irrituale

Quando previsto espressamente dalle Condizioni Generali di Assicurazione, è possibile attivare la procedura di Arbitrato Irrituale per la soluzione stragiudiziale della controversia.