Come comunicare un reclamo e ricorso all'Arbitrato Assicurativo

Premessa

SMB Scala & Mansutti Broker srl ("SMB"), soggetta all'attività di direzione e coordinamento di **Willis Italia S.p.A** si impegna a mantenere alti standard di integrità nel nostro settore e a fornire un servizio elevato ai nostri clienti ponendo una costante attenzione alle loro esigenze.

Tuttavia, ci rendiamo conto che in determinate circostanze è possibile che alcuni comportamenti di dipendenti o collaboratori possano risultare non soddisfacenti per i clienti. Ciononostante, è nostro obiettivo impegnarci a dare un opportuno riscontro alle vostre preoccupazioni al fine di identificare e correggere possibili cause di disservizio.

Pertanto, al fine di una migliore gestione e valutazione delle situazioni sopra descritte, riteniamo utile indicare di seguito le modalità per presentare un reclamo.

Come fare una segnalazione

Il cliente può presentare il proprio reclamo in forma scritta, relativo a comportamenti dei dipendenti o collaboratori dell'intermediario assicurativo, all'Ufficio Legal Compliance di Willis Italia sito in Via Pola, 20124 Milano – Italia – Telefono n. +39 02 477 87 565 – Email: ita-gestione-reclami@wtwco.com

Questo ufficio provvederà ad istruire il reclamo, ad acquisire e verificare le informazioni relative a quanto lamentato e a trasmetterne l'esito all'interessato entro il termine di 45 giorni.

Qualora l'interessato non si ritenesse soddisfatto dall'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro entro 45 giorni dalla ricezione del reclamo, può inoltrare un ulteriore reclamo all'IVASS, Servizio Vigilanza Intermediari, Via del Quirinale n. 21 - 00187 Roma, allegando la documentazione relativa al reclamo trattato dall'intermediario.

Il contraente/assicurato ha facoltà di presentare ricorso all'Arbitro Assicurativo, qualora non dovesse ritenersi soddisfatto dall'esito del reclamo all'intermediario o in caso di assenza di riscontro entro il termine di legge, tramite il portale disponibile sul sito internet dello stesso

(www.arbitroassicurativo.org), dove è possibile consultare gli ulteriori requisiti di ammissibilità, le informazioni relative alle modalità di presentazione del ricorso e ogni altra indicazione utile.

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 - 0018 Roma – Italia - Telefono n. +39 06 857 961 - E-mail: segreteria.fgs@consap.it