

**INFORMATIVA SUL DIRITTO DI RECLAMO AI SENSI DELL'ART. 10 TER COMMA 3 DEL REGOLAMENTO ISVAP N. 24 DEL 19 MAGGIO 2008**

Ferma restando la possibilità di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, è possibile inoltrare reclamo per iscritto all'Intermediario o all'Impresa preponente ai seguenti recapiti aziendali:

Società Cattolica di Assicurazione S.p.A.

PEC: [cattolica.assicurazioni@pec.gruppocattolica.it](mailto:cattolica.assicurazioni@pec.gruppocattolica.it) - Servizio Reclami di Gruppo

Lungadige Cangrande n. 16 - 37126 Verona (Italia)

Fax: 045/8372354 - E-mail: [reclami@cattolicaassicurazioni.it](mailto:reclami@cattolicaassicurazioni.it).

Sono da intendersi di pertinenza dell'intermediario i reclami afferenti all'osservanza delle regole di comportamento previste dall'art. 183 del CAP ed attualmente disciplinate agli articoli da 46 a 52 nonché 56 del Regolamento ISVAP n. 5/2006; l'intermediario risponde anche dei reclami aventi ad oggetto i comportamenti dei propri dipendenti e collaboratori.

Nel reclamo dovranno essere indicati i seguenti dati: nome, cognome, indirizzo completo dell'esponente; numero della polizza o nominativo del contraente; numero e data del sinistro al quale si fa riferimento; indicazioni del soggetto o dei soggetti di cui si lamenta l'operato.

La Società gestirà il reclamo dando risposta al reclamante entro 45 giorni dal ricevimento della comunicazione scritta.

Qualora l'esponente non si ritenga soddisfatto dell'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro da parte dell'Intermediario o dell'Impresa preponente nel termine massimo di 45 giorni, potrà rivolgersi all'IVASS - Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni - Servizio Vigilanza Intermediari - Via del Quirinale n. 21 - 00187 Roma - fax 06 42133 206 - pec : [tutela.consumatore@pec.ivass.it](mailto:tutela.consumatore@pec.ivass.it) utilizzando lo specifico modello disponibile sul sito dell'Ivass ([www.ivass.it](http://www.ivass.it) - sezione Per i Consumatori - Reclami - "Guida ai reclami"), corredando l'esposto della documentazione relativa al reclamo trattato dalla compagnia e dell'eventuale riscontro fornito dalla stessa.

Il reclamo all'Ivass deve contenere i seguenti elementi essenziali: nome, cognome e domicilio del reclamante con eventuale recapito telefonico; denominazione dell'impresa e dell'eventuale intermediario di cui si lamenta l'operato; breve ed esaustiva descrizione del motivo della lamentela e ogni documento utile a descrivere compiutamente il fatto e le relative circostanze.

Per la risoluzione di liti transfrontaliere è possibile presentare reclamo all'Ivass o direttamente al sistema estero competente chiedendo l'attivazione della procedura FINNET. Il sistema competente è individuabile accedendo al sito della Commissione Europea <http://www.ec.europa.eu/fin-net>.

In caso di rapporti di libera collaborazione ai sensi dell'art. 22, comma 10, D.L. 179/2012 convertito in L. 221/2012, l'Intermediario collaborante, o suoi dipendenti/collaboratori, che riceve un reclamo lo trasmette con immediatezza all'Intermediario principale per conto del quale svolge l'attività di intermediazione assicurativa oggetto del reclamo, dandone contestuale notizia al reclamante. L'informativa al reclamante può essere fornita direttamente dall'Intermediario principale.

Si ricorda che il reclamante oltre alle sopra illustrate modalità, potrà attivare: la procedura prevista dall'Accordo del 19 marzo 2012, tra ANIA e Associazioni dei consumatori sulla procedura per la conciliazione delle controversie derivanti da sinistri RC Auto tra imprese assicuratrici e consumatori, per le controversie inerenti alla gestione di sinistri del ramo RC Auto la cui richiesta di risarcimento non supera i 15.000,00 €; la procedura di negoziazione assistita prevista dal D.L. 132/2014, convertito dalla L. 162/2014, secondo quanto previsto dall'art. 3 del suddetto Decreto per le controversie in materia di risarcimento del danno da circolazione di veicoli (RCA) e natanti (RC Natanti); la procedura di mediazione finalizzata alla conciliazione delle controversie civili di cui al D.Lgs. 4 marzo 2010 n. 28, presentando specifica istanza ai sensi dell'art. 4 presso gli organismi di mediazione previsti dall'art. 16 del citato decreto per le controversie in materia degli altri rami danni ad esclusione dell'RC Auto.

**Società Cattolica di Assicurazione S.p.A.**

Sede Legale: Lungadige Cangrande 16, 37126 Verona - Italia - Pec [cattolica.assicurazioni@pec.gruppocattolica.it](mailto:cattolica.assicurazioni@pec.gruppocattolica.it) - Tel. +39 045 8 391 111 Fax +39 045 8 391 112 - Cap. Soc. Euro 685.043.940,00 i.v. - C. F. e iscr. Reg. Imp. di VR n. 00320160237 - R.E.A. della C.C.I.A.A. di Verona n. 9962 P. IVA del Gruppo IVA Cattolica Assicurazioni n. 04596530230 - Albo Imprese presso IVASS n. L00012 - Rappresentante del Gruppo IVA Cattolica Assicurazioni - Capogruppo del Gruppo Cattolica Assicurazioni, iscritta all'Albo dei gruppi assicurativi presso IVASS al n. 019 Impresa autorizzata all'esercizio delle assicurazioni a norma dell'art. 65 R.D.L. numero 966 del 29 aprile 1923.

[www.cattolica.it](http://www.cattolica.it)