

## INFORMATIVA SULLA GESTIONE DEI RECLAMI

*(Ai sensi del Regolamento Isvap nr. 24 del 19/05/08 e del Provvedimento Ivass nr. 46 del 03/05/16)*

Il contraente, l'assicurato, il beneficiario o il danneggiato, ferma la possibilità di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, hanno facoltà di inoltrare reclamo per iscritto, nei termini di seguito rappresentati, all'intermediario o all'Impresa di Assicurazioni.

I reclami indirizzati all'intermediario vanno inviati con le seguenti modalità ad uno dei sottostanti indirizzi:

- **Posta raccomandata**

MIA H.C. SRL

VIA G. CARDUCCI N. 6

37010 – AFFI (VR)

- **Posta elettronica:**

[reclami@miahc.it](mailto:reclami@miahc.it)

- **Posta elettronica certificata (PEC)**

[miahc@pec.miahc.it](mailto:miahc@pec.miahc.it)

Con riferimento alla gestione dei reclami relativi ai comportamenti degli Intermediari, dei loro dipendenti e collaboratori, l'art. 10 ter del Provvedimento IVASS n. 46 del 2016, individua quale attore competente all'istruttoria l'impresa preponente,

La scelta di convogliare l'adempimento sull'impresa è ascrivibile alla necessità di tutelare il consumatore, garantendogli una trattazione rapida ed esaustiva del reclamo. L'intermediario può comunque essere chiamato a partecipare alla fase istruttoria indicando la propria posizione in merito alla specifica doglianza.

Sono di pertinenza dell'intermediario i reclami:

- riguardanti l'osservanza delle regole di comportamento previste dall'art. 183 del CAP (Codice delle Assicurazioni Private);
- aventi ad oggetto i comportamenti dei propri dipendenti e collaboratori, come puntualmente disciplinati dal Regolamento IVASS n. 40 del 02 agosto 2018.

La Compagnia deve fornire risposta entro 45 giorni dalla data di ricevimento del reclamo, all'indirizzo fornito dal reclamante. Per i reclami aventi ad oggetto il comportamento dell'agente, piuttosto che di un collaboratore o dipendente di quest'ultimo, il termine di riscontro di cui sopra potrà essere sospeso per un massimo di 15 giorni, al fine di garantire il contraddittorio con

l'intermediario e consentire allo stesso di esprimere la propria posizione relativamente all'oggetto del reclamo, così come previsto dalla normativa.

Il reclamo può essere indirizzato all'Impresa di Assicurazioni competente, agli indirizzi in calce indicati, ovvero seguendo le istruzioni riportate nelle relative Sezioni Reclami dei siti internet di Compagnia:

- **LIFESTAR INSURANCE PLC**

Indirizzo: LifeStar Insurance plc, LifeStar Building, Testaferrata Street, Ta' Xbiex XBX 1403, Malta

Posta elettronica: [complaints@lifestarinsurance.com](mailto:complaints@lifestarinsurance.com)

Sito internet di Compagnia – Sezione Reclami: [www.lifestarinsurance.com](http://www.lifestarinsurance.com)

Il reclamo dovrà necessariamente riportare:

- Dati anagrafici del reclamante (nome, cognome, indirizzo postale – se disponibile anche indirizzo PEC – eventuale recapito telefonico);
- Indicazione dell'impresa di assicurazione competente;
- Chiara e sintetica descrizione del motivo di lamentela, corredata da ogni informazione utile alla comprensione di quanto segnalato (contribuiranno a una più chiara comprensione di quanto segnalato ad esempio il riferimento a: Nr. Polizza, data evento, numero e data dell'eventuale sinistro etc);
- Copia del reclamo eventualmente già trasmesso all'impresa e dell'eventuale risposta ricevuta e di eventuali altri documenti utili alla trattazione del caso.

Nel caso in cui il reclamo sia presentato da un terzo in nome e per conto dell'interessato, è inoltre opportuno che, oltre al documento di quest'ultimo, sia allegata la delega e il documento d'identità di colui che presenta il reclamo.

Qualora il reclamante non dovesse ritenersi soddisfatto/a dall'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro da parte dell'impresa o dell'intermediario entro il termine di 45 giorni, potrà rivolgersi a:

**IVASS, Servizio Vigilanza Intermediari,**

via del Quirinale, 21 – 00187 Roma

fax: 06 42133206

PEC: [ivass@pec.ivass.it](mailto:ivass@pec.ivass.it)

allegando la documentazione relativa al reclamo trattato dall'impresa o dall'intermediario.

Info su: [www.ivass.it](http://www.ivass.it)