



## RECLAMI

DEFINIZIONE: un reclamo è una dichiarazione di insoddisfazione in forma scritta nei confronti di un'impresa di assicurazione, di un intermediario assicurativo o di un intermediario iscritto nell'elenco annesso relativa a un contratto o a un servizio assicurativo; non sono considerati reclami le richieste di informazioni o di chiarimenti, le richieste di risarcimento danni o di esecuzione del contratto

Per assistenza o chiarimenti il Contraente può utilizzare i recapiti indicati nell'area riservata.

Per presentare un reclamo, ai sensi del Reg. 24 Ivass il Contraente potrà:

- Indirizzarlo direttamente all'Impresa Assicuratrice, se il motivo del reclamo riguarda il comportamento dell'Impresa stessa ai recapiti indicati nei documenti precontrattuali e contrattuali scaricati.
- Qualora, invece, il motivo del reclamo riguardi l'attività di +Simple Italia Agency S.r.l. o quella dei suoi collaboratori, il Contraente potrà compilare il modulo reclami scaricabile dal sito al seguente link, o, in alternativa, spedire il reclamo via PEC all'indirizzo [plussimpleagency@pec.it](mailto:plussimpleagency@pec.it), oppure a mezzo posta indirizzandola a: +Simple Italia Agency S.r.l. - Ufficio reclami - Via Savoia, 78, 00198, Roma.

Nel reclamo dovranno essere indicati i seguenti contenuti:

- L'oggetto del reclamo e descrizione delle circostanze su cui lo stesso verte;
- La qualità del reclamante (ad es. Contraente, Assicurato, Danneggiato, Beneficiario, Associazione di Consumatore, o altro);
- L'indirizzo di residenza;
- Il recapito telefonico e/o indirizzo e-mail;
- Il numero della polizza;
- Il nominativo del Contraente;
- Il numero e la data dell'eventuale sinistro a cui fai riferimento;
- Se il reclamo ha ad oggetto il comportamento dei dipendenti e/o collaboratori oppure riguarda i prodotti/servizi offerti, qualsiasi altra informazione che ritieni utile per aiutarci a comprendere il problema.

Il reclamo sarà da gestito ed avrà riscontro entro 45 giorni dalla data di ricevimento dello stesso da parte di +Simple Italia Agency S.r.l.

Se il Contraente non fosse soddisfatto del riscontro o nel caso in cui non ricevesse una risposta entro 45 giorni, ferma restando la possibilità di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, potrà contattare il Servizio Tutela degli Utenti dell'IVASS. In tal caso, dovrà presentare un reclamo inviandolo all'IVASS, in Via del Quirinale, 21 - 00187 Roma, o trasmesso ai fax 06.42.133.745 - 06.42.133.353, oppure via PEC all'indirizzo [ivass@pec.ivass.it](mailto:ivass@pec.ivass.it) utilizzando il modello disponibile sul sito [www.ivass.it](http://www.ivass.it). Dovrà allegare copia del reclamo già inoltrato all'impresa e/o a +Simple Italia Agency S.r.l. e il relativo riscontro.



Il Contraente, inoltre, ha a disposizione le seguenti opzioni:

- Mediazione. Interpellando un Organismo di Mediazione tra quelli presenti nell'elenco del Ministero della Giustizia, consultabile sul sito [www.giustizia.it](http://www.giustizia.it). (Legge 9/8/2013, n. 98). La Mediazione è obbligatoria e condizione di procedibilità per esercitare in giudizio un'azione civile nei confronti dell'Impresa, attinente ai contratti assicurativi (ad esclusione delle controversie relative al risarcimento del danno da circolazione di veicoli e natanti).
- Negoziazione assistita. Tramite richiesta del proprio avvocato all'Impresa. La Negoziazione Assistita è obbligatoria e condizione di procedibilità per esercitare in giudizio un'azione civile nei confronti dell'Impresa, attinente alle controversie relative al risarcimento del danno da circolazione di veicoli e natanti oppure ad una domanda di pagamento, a qualsiasi titolo, di somma non eccedenti 50.000 euro (salvo che, in relazione a quest'ultimo caso, si tratti di controversie relative a materie già soggette alla mediazione obbligatoria).
- Per la risoluzione di liti transfrontaliere il reclamante con domicilio in Italia può presentare il reclamo all'Ivass o direttamente al sistema estero competente per l'attivazione della procedura FINNET, mediante accesso al sito internet all'indirizzo: [http://ec.europa.eu/finance/finservices-retail/redress/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/finance/finservices-retail/redress/index_en.htm).
- In presenza di apposita clausola contrattuale, potrà ricorrere all'Arbitrato disciplinato ai sensi dell'articolo 806 e seguenti del Codice di procedura civile.

## MODULO RECLAMI

Nome\*

Cognome\*

Indirizzo\*

CAP\*

Città\*

Provincia\*

E-mail/Pec\*

Recapito telefonico\*

Tipo polizza

Numero di polizza

Hai avuto un sinistro\*      SI              NO

Motivo Reclamo\*

Testo Reclamo\*

INFORMATIVA PRIVACY AI SENSI DEL REGOLAMENTO EUROPEO 2016/679

[Clicca qui per prendere visione dell'informativa](#)

Ho letto e compreso l'informativa.

[INVIA](#)