

CALLEGARO & PARTNERS S.R.L.	INFORMATIVA AAS E RECLAMI
VIA SAN MARCO, 242 - 35129 PADOVA (PD)	
COD RUI A000589813	

INFORMATIVA AI CLIENTI
RECLAMI E POSSIBILITÀ DI RICORSO ALL'ARBITRO ASSICURATIVO

Il distributore/intermediario CALLEGARO & PARTNERS S.R.L., iscritto al Registro Unico degli Intermediari assicurativi, anche a titolo accessorio, e riassicurativi — RUI con codice A000589813, informa i propri clienti sulle modalità di presentazione dei reclami e sulla possibilità di ricorrere all'Arbitro Assicurativo.

La presente informativa è resa anche ai fini degli obblighi informativi previsti dalla normativa IVASS in materia di distribuzione assicurativa, reclami e strumenti di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

COME PROPORRE UN EVENTUALE RECLAMO

Il contraente, l'assicurato, il beneficiario o il danneggiato ha la facoltà, ferma restando la possibilità di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, di presentare reclamo per iscritto:

- a) all'intermediario, per i profili relativi all'attività di distribuzione svolta dall'intermediario stesso, dai suoi dipendenti o collaboratori, utilizzando i recapiti indicati nell' intestazione del presente documento o gli ulteriori recapiti messi a disposizione dall'intermediario;
- b) all'impresa di assicurazione preponente, per i profili relativi al contratto assicurativo, alla gestione del rapporto assicurativo o alla gestione dei sinistri, utilizzando i recapiti indicati nei DIP aggiuntivi e/o nella documentazione contrattuale dell'impresa.

Per gli intermediari iscritti nella sezione A del RUI, i reclami relativi al comportamento dell'agente, dei suoi dipendenti o collaboratori sono gestiti dalle imprese preponenti secondo quanto previsto dal Regolamento ISVAP n. 24/2008. L'intermediario che riceve un reclamo lo trasmette senza ritardo all'impresa preponente interessata, dandone contestuale notizia al reclamante.

Per "reclamo" si intende 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 al RUI, 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 le richieste di esecuzione del contratto.

L'impresa di assicurazione o l'intermediario competente forniscono riscontro al reclamante entro il termine previsto dalla normativa applicabile, pari ordinariamente a 45 giorni dal ricevimento del reclamo, salvi i casi di sospensione del termine previsti dalla disciplina vigente.

Qualora il reclamante non si ritenga soddisfatto dell'esito del reclamo, ovvero in caso di mancato riscontro entro il termine previsto, potrà rivolgersi all'IVASS secondo le modalità indicate nei DIP aggiuntivi e nella documentazione precontrattuale/contrattuale applicabile.

CALLEGARO & PARTNERS S.R.L.	INFORMATIVA AAS E RECLAMI
VIA SAN MARCO, 242 - 35129 PADOVA (PD)	
COD RUI A000589813	

POSSIBILITÀ DI RICORSO ALL'ARBITRO ASSICURATIVO

In caso di controversia in materia assicurativa, il cliente può presentare ricorso all'Arbitro delle controversie assicurative — Arbitro Assicurativo (AAS), organismo autonomo e imparziale istituito ai sensi del Decreto del Ministro delle Imprese e del Made in Italy 6 novembre 2024, n. 215, e delle relative disposizioni tecniche e attuative IVASS.

- Il ricorso all'Arbitro Assicurativo può essere presentato solo dopo avere previamente presentato un reclamo scritto all'impresa di assicurazione e/o all'intermediario e a condizione che:
- non sia stata ricevuta risposta entro il termine previsto dalla normativa; oppure
- la risposta ricevuta non sia ritenuta soddisfacente.

Il ricorso deve essere presentato entro 12 mesi dalla data di presentazione del reclamo ed è ammesso nei limiti di materia, valore e procedibilità previsti dalla disciplina dell'Arbitro Assicurativo.

La procedura si svolge esclusivamente online attraverso il portale dell'Arbitro Assicurativo:

www.arbitroassicurativo.org

Per la presentazione del ricorso non è necessaria l'assistenza di un avvocato. È previsto il versamento di un contributo alle spese di procedura pari a euro 20, che viene restituito in caso di accoglimento del ricorso, anche parziale, secondo quanto previsto dalla disciplina applicabile.

Sul portale dell'Arbitro Assicurativo sono disponibili la guida all'utilizzo dello strumento, le FAQ, le informazioni sui requisiti di ammissibilità, le modalità di presentazione del ricorso e ogni ulteriore indicazione utile.

ALTRI SISTEMI DI RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

Resta ferma la possibilità per il cliente di avvalersi degli altri sistemi alternativi di risoluzione delle controversie previsti dalla normativa vigente o indicati nei DIP aggiuntivi e nella documentazione contrattuale, ove applicabili.