

PROCEDURA RECLAMI

Nel caso non sia soddisfatto/a dell'operato di CPP Italia Srl relativamente alla fase di intermediazione del contratto assicurativo, può inviare un reclamo all'Impresa di Assicurazione cui la polizza si riferisce oppure direttamente a noi, scrivendo a:

CPP ITALIA Srl – Via Paracelso, 22 – 20864 Agrate Brianza (MB) – indirizzo e-mail: reclami@cppitalia.it – PEC cppitaliasrl@legalmail.it – fax n. 039/6894293.

La funzione incaricata della gestione dei reclami è il Servizio Clienti.

La informiamo che, ai sensi del Regolamento IVASS n. 24/2008, competente a gestire i reclami concernenti il comportamento degli intermediari è l'Impresa di Assicurazione. Informiamo, quindi, che i reclami verranno inoltrati per competenza all'Impresa, che fornirà riscontro entro quarantacinque (45) giorni.

Le ricordiamo che eventuali reclami aventi ad oggetto la gestione del rapporto contrattuale, segnatamente sotto il profilo dell'attribuzione di responsabilità, della effettività della prestazione, della quantificazione ed erogazione delle somme dovute all'avente diritto, la competenza è esclusiva dell'Impresa.

Qualora non si ritenesse soddisfatto dell'esito del reclamo o in mancanza di riscontro entro il termine di quarantacinque giorni, potrà rivolgersi ad IVASS, Servizio Tutela del Consumatore - via del Quirinale, 21 – 00187 Roma – indirizzo e-mail: servizio.consumatori@pec.ivass.it – fax n. 06/42133206. È possibile reperire il modulo per la presentazione del reclamo sul sito internet www.ivass.it

Nel caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo, fatta salva in ogni caso la facoltà di adire l'Autorità Giudiziaria, il reclamante può ricorrere ai seguenti sistemi alternativi per la risoluzione delle controversie:

- Procedimento di mediazione innanzi ad un organismo di mediazione ai sensi del D.Lgs. n. 28 del 4 marzo 2010 (e successive modifiche ed integrazioni); il talune materie, comprese quelle inerenti le controversie insorte in merito ai contratti assicurativi, il ricorso al procedimento di mediazione è condizione di procedibilità della domanda giudiziale. A tale procedura si accede mediante un'istanza da presentare presso un organismo di mediazione tramite l'assistenza di un avvocato di fiducia, con le modalità indicate nel Decreto stesso;
- Procedura di negoziazione assistita ai sensi del D.L. n. 132 del 12 settembre 2014 (convertito nella legge n. 162 del 10 novembre 2014); a tale procedura si accede mediante la stipulazione di una convenzione di negoziazione assistita tramite l'assistenza di un avvocato di fiducia, con le modalità indicate nella Legge stessa;
- Procedimento di arbitrato (se previsto dalle condizioni di assicurazione);
- Procedimento attraverso la piattaforma europea per risoluzione on-line delle controversie dei consumatori (c.d. piattaforma ODR), consultabile all'indirizzo internet: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.