

Procedura per la presentazione di un reclamo

Secondo la definizione fornita da Ivass, il 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 ad un contratto o ad un servizio assicurativo; non sono considerati reclami le richieste di informazioni o di chiarimenti, le richieste di risarcimento danni o di esecuzione del contratto”*

Ogni interessato ha la facoltà, ferma restando la possibilità di rivolgersi all’Autorità Giudiziaria, di inoltrare per iscritto i reclami di pertinenza dell’intermediario Kereis Italia Società per Azioni Semplificata all’indirizzo di posta elettronica:

reclami@kereisitalia.com

oppure a mezzo di posta ordinaria a:

**Kereis Italia Società per Azioni Semplificata, Viale Lancetti n. 43, 20158 Milano
alla c.a. dell’Ufficio Reclami**

indicando:

1. nome, cognome e domicilio del reclamante, con eventuale recapito telefonico;
2. breve ed esaustiva descrizione del motivo del reclamo e numero di polizza oggetto del reclamo;
3. ogni documento utile per descrivere più compiutamente le relative circostanze

La Funzione Reclami provvederà quindi a rispondere al reclamo entro 45 giorni dalla data di ricezione dello stesso con le medesime modalità utilizzate dal reclamante per il suo invio.

Resta comunque salva la possibilità per l’interessato, qualora non dovesse ritenersi soddisfatto dall’esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro da parte dell’intermediario entro il termine di 45 giorni, di rivolgersi all’IVASS, Servizio Vigilanza Intermediari, Via del Quirinale n. 21 - 00187 Roma, compilando l’apposito modulo reso disponibile dall’Autorità sul sito internet www.ivass.it.

Sede legale:
112, Avenue Kléber
75116 Paris
FRANCE

Tel: (33) 180523290

Sede secondaria:
Viale Lancetti 43
20158 Milano
ITALIA

Tel: (39) 026882691
Fax: (39) 0268826940