

# PROCEDURA PER INOLTARE UN RECLAMO

Il contraente e l'assicurato hanno la facoltà, ferma restando la possibilità di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, di inoltrare per iscritto i reclami a mezzo di posta ordinaria all'indirizzo:

*Via V. Cappelluti, 4 – 75100 MATERA o via PEC a: [assicorazza@pec.it](mailto:assicorazza@pec.it)*

Riportando:

- nome, cognome e domicilio del reclamante, con eventuale recapito telefonico
- numero di polizza, nominativo del contraente o assicurato
- individuazione del soggetto o dei soggetti di cui si lamenta l'operato
- oggetto del reclamo, breve ed esaustiva descrizione del motivo del reclamo
- ogni documento utile per descrivere più compiutamente le relative circostanze

L'agenzia 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 il contraente e l'assicurato, 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](http://www.ivass.it), integrando le informazioni sopra richieste con la copia del reclamo presentato e dell'eventuale riscontro ricevuto.

Segnaliamo infine che per le controversie gli aventi diritto hanno la possibilità di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria ovvero di rivolgersi ai sistemi alternativi di risoluzione delle controversie, tra cui ad esempio, la possibilità di adire l'Organo di Mediazione costituito presso la Camera di Commercio, Industria e Artigianato del luogo di residenza o di domicilio principale del Contraente o dei soggetti che intendano far valere i diritti derivanti dal contratto.

Eventuali reclami devono essere inoltrati per iscritto all'Impresa :

- **GROUPAMA ASSICURAZIONI SPA**

Servizio Reclami *Viale Cesare Pavese 385 – 00144 Roma*

Email: [reclami@groupama.it](mailto:reclami@groupama.it)

Inviare un fax al n. +39 06 80210979

- **GLOBAL ASSISTANCE S.P.A.**

Ufficio Gestione Reclami *Piazza Diaz 6 – 20123 Milano*

Email: [gestione.reclami@globalassistance.it](mailto:gestione.reclami@globalassistance.it)