

## **Reclami della clientela relativi all'attività di intermediazione assicurativa**

È facoltà per il contraente, ferma restando la possibilità di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, di inoltrare reclamo per iscritto a Copernico SIM S.p.a. o all'impresa di assicurazione che ha emesso la polizza assicurativa.

Il reclamo può essere trasmesso a Copernico SIM – Funzione Amministrazione, funzione referente interna della trattazione dei reclami, in base a una delle seguenti modalità:

- posta ordinaria all'indirizzo: Via Cavour, 33100 UDINE
- telefax: n. 0432 200 686
- e – mail: info@copernicosim.com
- PEC: copernicosim@legalmail.it

Copernico SIM è tenuta a fornire risposta al reclamante entro 45 giorni dal ricevimento mediante invio di lettera raccomandata A.R...

Qualora il contraente non dovesse ritenersi soddisfatto dall'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro da parte dell'impresa entro il termine massimo di quarantacinque giorni, può rivolgersi all'IVASS, Servizio Tutela degli Utenti, Via del Quirinale n. 21 - 00187 Roma, allegando la documentazione relativa al reclamo trattato da Copernico SIM S.p.a. o dalla impresa di assicurazione.

I reclami indirizzati all' IVASS devono contenere:

- a) nome, cognome e domicilio del reclamante, con eventuale recapito telefonico;
- b) individuazione del soggetto o dei soggetti di cui si lamenta l'operato;
- c) breve ed esaustiva descrizione del motivo di lamentela;
- d) copia del reclamo presentato all'impresa di assicurazione o a Copernico SIM S.p.a. e dell'eventuale riscontro fornito dagli stessi;
- e) ogni documento utile per descrivere più compiutamente le relative circostanze.

In mancanza di alcuna delle indicazioni previste alle lettere a), b) e c) l'IVASS, ai fini dell'avvio dell'istruttoria chiederà al reclamante, ove individuabile, in base agli elementi di cui alla lettera a), l'integrazione del reclamo con gli elementi mancanti.

In caso di mancato accoglimento del reclamo il reclamante ha la possibilità di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria e ai sistemi alternativi di risoluzione delle controversie rappresentati da:

- la *conciliazione paritetica* per le controversie relative a tutti i sinistri RC Auto la cui richiesta di risarcimento non sia superiore a € 15.000,00;
- la *negoziata assistita* prevista dalla Legge n. 162/2014 (che ha convertito con modificazioni il D.L. n. 132/2014) è un procedimento di risoluzione non giudiziale delle controversie che si avvia con la conclusione di una convenzione mediante la quale le parti convengono di cooperare in buona fede per risolvere in via amichevole una controversia relativa a diritti disponibili tramite l'assistenza di avvocati iscritti;
- la *mediazione obbligatoria* prevista dal D.L. n. 28/2010 e dalle disposizioni di attuazione successive che consiste nell'esperimento obbligatorio di conciliazione delle controversie civili e commerciali, comprese quelle relative a contratti assicurativi, con esclusione dei contratti assicurativi RCA;
- l'*arbitrato irrituale*, previsto dal contratto di assicurazione, è una procedura che consente di definire alcune tipologie di controversie (con oggetto la determinazione dell'importo liquidabile o le conseguenze di natura medica di un sinistro) devolvendone la soluzione a consulenti tecnici nominati da ciascuna parte.