

Per eventuali reclami

Scegli tra le seguenti opzioni:

a) Reclami alla compagnia

Eventuali reclami riguardanti il rapporto contrattuale o la gestione dei sinistri devono essere preliminarmente presentati per iscritto all'impresa di assicurazione WHITE HORSE INSURANCE IRELAND DAC, ai seguenti recapiti.

Posta

SERVISEGUR XXI CONSULTORES, S.L.U.,

Calle Irun,

Num. 7,

Planta 1 Puerta A,

28008 Madrid

Email

complaints@servisegur.com

WHITE HORSE INSURANCE IRELAND DAC gestisce il reclamo dando riscontro entro il termine massimo di 45 giorni dal ricevimento del medesimo.

b) Reclami all'intermediario

Eventuali reclami riguardanti il comportamento dell'intermediario INTERMUNDIAL XXI, Intermediario Assicurativo, SL, Succursale in Italia, inclusi i reclami relativi al comportamento dei suoi dipendenti e collaboratori, devono essere inoltrati per iscritto ai seguenti recapiti dell'Ufficio Reclami dell'intermediario:

Per gestire e risolvere eventuali segnalazioni o reclami relativi ai comportamenti degli intermediari assicurativi e il servizio fornito per INTERMUNDIAL XXI Intermediario Assicurativo, SL, Succursale in Italia, si mette a disposizione del reclamante un'e-mail di Assistenza ai Clienti: calidad@intermundial.es e anche all'indirizzo: Via Conservatorio 15 - 20122 Milano, Italia.

Tale servizio ha l'obbligo di risolvere tali reclami e richieste di risarcimento pervenuti nel termine massimo di quarantacinque giorni dalla data di presentazione. Qualora non sia soddisfatto dalla risposta finale o non abbia ricevuto una risposta finale nel termine di quarantacinque giorni a partire dal ricevimento del reclamo o della richiesta, potrà rivolgersi al Istituto per la vigilanza sulle Assicurazioni i cui dati di contatto si trovano nel seguente comma.

c) Reclami all'IVASS

In caso di esito del reclamo insoddisfacente o in caso di assenza di riscontro da parte dell'impresa o dell'intermediario entro il termine di legge, è possibile rivolgersi all'IVASS, Via del

Quirinale, 21 - 00187 Roma, fax 06.42133206, Tel: +39 06 421331, e-mail: email@ivass.it, pec: tutela.consumatore@pec.ivass.it. Info su: www.ivass.it

Il reclamo all'IVASS deve contenere una lamentela circostanziata del comportamento che si ritiene irregolare o scorretto dell'impresa di assicurazione o dell'intermediario. Inoltre, sarà essenziale dimostrare che il reclamo o il reclamo è stato precedentemente presentato al servizio clienti. Per la presentazione del reclamo all'IVASS, dal sito dell'IVASS è possibile scaricare un modulo di facsimile (clicca qui <https://www.ivass.it/consumatori/reclami/index.html>).

Gli elementi essenziali del reclamo sono:

- dati anagrafici del reclamante (nome, cognome, indirizzo postale - se disponibile anche indirizzo PEC - eventuale recapito telefonico);
- indicazione dell'impresa di assicurazione / intermediario di cui si lamenta l'operato;
- chiara e sintetica descrizione del motivo di lamentela;
- copia del reclamo già trasmesso all'impresa/intermediario e dell'eventuale risposta ricevuta e di eventuali altri documenti utili alla trattazione del caso.

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

- a. procedimento di mediazione innanzi ad un Organismo di Mediazione ai sensi del Decreto Legislativo 4 marzo 2010 n. 28 (e successive modifiche e integrazioni). A tale procedura si accede mediante un'istanza da presentare presso un Organismo di Mediazione tramite l'assistenza di un avvocato di fiducia, tra quelli presenti nell'elenco del Ministero della Giustizia, consultabile sul sito www.giustizia.it. (Legge 9/8/2013, n. 9).
- b. procedura di negoziazione assistita ai sensi del Decreto Legge 12 settembre 2014 n. 132 (convertito in Legge 10 novembre 2014 n. 162); a tale procedura si accede mediante la stipulazione fra le parti di una convenzione di negoziazione assistita tramite l'assistenza di un avvocato di fiducia, con le modalità indicate nel predetto Decreto.

In ogni caso, resta salva la facoltà di proporre il reclamo nei confronti della seguente Autorità di Vigilanza dello Stato membro di origine (Irlanda) della compagnia di assicurazione WHITE HORSE INSURANCE IRELAND DAC, Central Bank of Ireland con indirizzo a New Wapping Street, North Wall Quay, Dublin 1, D01 F7X3. È anche possibile rivolgersi all'autorità competente del broker assicurativo, INTERMUNDIAL XXI, Intermediario Assicurativo, SL, Succursale in Italia, nel caso in cui la richiesta di risarcimento sia rivolta a questa compagnia: Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, con indirizzo a Paseo de la Castellana, 44, 28046, Madrid.

Per la risoluzione delle liti transfrontaliere è possibile presentare reclamo all'IVASS direttamente al sistema estero competente chiedendo l'attivazione della procedura FIN-NET o dalla normativa applicabile.