

# Reclami

## Provvedimento IVASS n. 46/2016 - Disciplina la procedura di presentazione dei Reclami agli intermediari assicurativi

Ai sensi del Regolamento, per Reclamo si intende “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 a un contratto o a un servizio assicurativo; non sono considerati reclami le richieste di informazioni o di chiarimenti, le richieste di risarcimento danni o di esecuzione del contratto”.

I clienti ROTAS SRL non soddisfatti dei servizi ricevuti possono comunicare gli eventuali reclami inerenti il rapporto contrattuale o la gestione dei sinistri, anche qualora riguardino soggetti coinvolti nel ciclo operativo della Società, compreso dipendenti e collaboratori, devono essere inoltrati per iscritto a:

### **ROTAS SRL**

Ufficio Reclami

Via Pannella, 51 - 64100 Teramo (TE) - Italia.

Tel: 08611780038 - Fax: 08611780010

E-mail: [reclami@rotasbroker.com](mailto:reclami@rotasbroker.com) Pec: [rotassrl@pec.it](mailto:rotassrl@pec.it) alla c.a. del Rappresentante Legale  
Dott.ssa Manuela Giammarino

Compilando il relativo modulo:

Modulo Reclamo all’impresa: [Allegato1\\_Guida\\_ai\\_reclami.pdf](#)

La Società invierà la relativa risposta entro 45 giorni dal ricevimento del reclamo.

In caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo da parte della Società, il reclamante potrà rivolgersi all’IVASS, Servizio Vigilanza Intermediari, Via del Quirinale n° 21 - 00187 Roma (Fax: 06/4213306, Pec: [ivass@pec.ivass.it](mailto:ivass@pec.ivass.it), Info su: [www.ivass.it](http://www.ivass.it)), allegando la documentazione relativa al reclamo trattato dall’intermediario o dall’impresa preponente, ed ai sistemi alternativi di risoluzione delle controversie compilando il relativo modulo.

Modulo Reclamo IVASS: [Allegato2\\_Guida\\_ai\\_reclami.pdf](#)

Non inviare documentazione medica (come ad esempio copie di cartelle cliniche e certificati), foto, documenti di riconoscimento o altri allegati contenenti dati sensibili.



Nel caso di liti transfrontaliere (FIN-NET) per eventi accaduti all'estero con un'impresa che ha sede in un altro Stato membro dell'Unione Europea, per provare a risolvere la questione in via stragiudiziale, è possibile attivare la procedura c.d. FIN-NET, creata appositamente in Europa per la risoluzione di liti transfrontaliere.

Per attivare la rete FIN-NET è possibile rivolgersi direttamente al soggetto che la gestisce nel Paese in cui ha sede l'impresa di assicurazione (rintracciabile accedendo al sito della Commissione Europea: <http://www.ec.europa.eu/fin-net>) oppure all'IVASS, che provvede a coinvolgere il soggetto competente, dandone notizia al reclamante.

Eventuali reclami non relativi al rapporto contrattuale o alla gestione dei sinistri, ma relativi alla mancata osservanza di altre disposizioni del Codice delle assicurazioni, delle relative norme di attuazione, nonché delle norme sulla commercializzazione a distanza di prodotti assicurativi, possono essere presentati direttamente all'IVASS secondo le modalità sopra indicate. In relazione alle controversie inerenti la quantificazione dei danni e l'attribuzione delle responsabilità che implichi un accertamento del fatto, Le ricordiamo che permane la competenza esclusiva dell'Autorità Giudiziaria, oltre alla facoltà di ricorrere a sistemi conciliativi ove esistenti.

Non possono essere considerati reclami e quindi non vengono trattati: le richieste di dati, informazioni e consulenza, i quesiti normativi nonché le richieste generiche che non contengono l'indicazione circostanziata del presunto comportamento scorretto dell'impresa.

Le fonti principali della normativa in materia di reclami sono il Codice delle Assicurazioni (d.lgs. 7 settembre 2005, n. 209), il Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008, il Provvedimento n. 46 del 3 maggio 2016 recante modifiche al regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008, concernente la procedura di presentazione dei reclami all'ISVAP e la gestione dei reclami da parte delle imprese di assicurazione.

