

International Complaints Handling at Lloyd's: Italy

Definizione di Reclamo	Una dichiarazione di insoddisfazione in forma scritta verso un'impresa di assicurazione, un intermediario assicurativo o un intermediario iscritto nell'elenco annesso (gli intermediari con residenza o sede legale in uno Stato membro, che, iscritti nell'apposito elenco annesso al RUI, sono abilitati ad operare in Italia in regime di stabilimento o di libera prestazione di servizi e ai quali si applicano le Linee Guida sulla gestione dei reclami per i prodotti distribuiti in Italia) relativa a un contratto di assicurazione o a un servizio assicurativo. Non sono considerati reclami le richieste di informazione o di chiarimenti, le richieste di risarcimento danni o di esecuzione del contratto.
Definizione di Reclamante	Un soggetto (individuale o una ragione sociale) che sia titolato a far valere il diritto alla trattazione del reclamo da parte dell'impresa di assicurazione, ad esempio il contraente, l'assicurato, il beneficiario e il danneggiato".
Applicazione delle procedure e requisiti dei Lloyd's a riguardo di reclami	Tutte le polizze assicurative scritte in regime di stabilimento o di libera prestazione di servizi.
Tempistica	<ul style="list-style-type: none"> • Solerte riscontro iniziale del reclamo (48 ore) • Risposta/Riscontro finale dovrebbe essere inoltrato al reclamante entro 45 giorni dalla prima ricezione del reclamo.
Strutture locali di tutela, mediazione alternativa ed eligibilita'	<p>Istituto Per La Vigilanza Sulle Assicurazioni (IVASS)</p> <p>Tel: 800-486661</p> <p>Chiamate dall' estero +39.0642021095 www.ivass.it</p> <p>IVASS si occupa dei reclami sia da individui che da ditte/ragioni sociali riguardanti polizze sottoscritte ai Lloyd's</p> <p>Tutta la corrispondenza con IVASS viene coordinata dallo Ufficio Italiano dei Lloyd's.</p>
Requisiti di Reportistica	Semestralmente, relazione all' IVASS da parte dell' Ufficio Italiano dei Lloyd's.
Nota dei Lloyd's sui Reclami	LSW 1862. Questa nota sui reclami e' stata inclusa nelle informazioni pre-contrattuali LSW 1694F, LSW 1695F e LSW 1696F. LSW 1862 deve venire inclusa nelle informazioni pre-contrattuali e nei documenti della polizza inviati a tutti i contraenti in Italia, incluse le polizze scritte sotto 'binding authority. Questa frasistica e' disponibile su 'Lloyd's Wordings Repository' in Inglese o Italiano e riportata nelle sezioni notifiche pre-contrattuali e documenti assicurativi su Crystal.