

Assicurazioni ARA snc

Gestione dei Reclami

La nostra Agenzia pone la massima attenzione alla soddisfazione dei propri Clienti. Qualora dovessero emergere disservizi o motivi di insoddisfazione, è possibile presentare un reclamo seguendo le modalità indicate di seguito.

Cos'è un reclamo

Per reclamo si intende una dichiarazione di insoddisfazione relativa a un contratto o a un servizio assicurativo.

Non sono considerati reclami le richieste di informazioni o di chiarimenti, che vengono gestite secondo le normali procedure operative.

Come presentare un reclamo

Il Cliente può presentare un reclamo utilizzando una delle seguenti modalità:

- PEC: assicuraziara@pec.atlink.it
- Email: a.condo@assicuraziara.it
- Posta ordinaria: Assicurazioni ARA snc – Via Cavour, 125 – 14100 ASTI

Il reclamo deve contenere:

- Nome, cognome e recapiti del reclamante
- Eventuale numero di polizza
- Descrizione chiara e completa del motivo del reclamo
- Eventuale documentazione utile

Tempi di risposta

L'Agenzia si impegna a fornire una risposta al reclamo entro 45 giorni dal ricevimento dello stesso.

Reclami alle Compagnie

Il Cliente ha facoltà di inoltrare il reclamo direttamente anche alla Compagnia di assicurazione con cui è stato stipulato il contratto, secondo le modalità previste dalla stessa.

Mancata o insoddisfacente risposta

Qualora il Cliente non sia soddisfatto dell'esito del reclamo oppure non abbia ricevuto risposta entro il termine di 45 giorni, può rivolgersi all'IVASS – Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni ed all'Arbitro Assicurativo.

Il reclamo all'IVASS deve essere presentato secondo le modalità indicate sul sito ufficiale www.ivass.it e deve contenere copia del reclamo già trasmesso all'Agenzia e dell'eventuale riscontro ricevuto.

Risoluzione alternativa delle controversie

Resta salva la facoltà per il Cliente di ricorrere a sistemi alternativi di risoluzione delle controversie previsti dalla normativa vigente, prima di adire l'Autorità Giudiziaria.

Ogni segnalazione rappresenta per noi un'opportunità per migliorare il servizio offerto ai nostri Clienti.