

In ordine a quanto previsto dall'art. 10 decies (Informazioni sulla procedura reclami) del Regolamento ISVAP 24/2008, come modificato dal Provvedimento IVASS 46/2016, si indicano di seguito le informazioni necessarie alla presentazione di un reclamo inteso come dichiarazione di insoddisfazione nei confronti della Vittoria Assicurazioni Spa e/o degli intermediari operanti nella rete di vendita della suddetta Compagnia, in relazione ad un contratto o ad un servizio assicurativo.

Il reclamante ha facoltà, fermo restando la possibilità di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, di inoltrare reclamo per iscritto direttamente al proprio Intermediario o alla Vittoria Assicurazioni Spa, al seguente indirizzo:

Vittoria Assicurazioni S.p.A. - Servizio Reclami
Via Ignazio Gardella, 2 - 20149 Milano
Fax 02.40938413 - Email servizioreclami@vittoriaassicurazioni.it

Il Servizio Reclami, quale funzione aziendale incaricata, provvederà a fornire riscontro nel termine massimo di quarantacinque giorni.

Per individuare correttamente la posizione e dar seguito ad una pronta trattazione della pratica, al fine di fornire una risposta chiara e completa, è necessario indicare:

- nome, cognome e domicilio del reclamante, con eventuale recapito telefonico;
- il soggetto o i soggetti di cui si lamenta l'operato;
- il numero di polizza e/o numero di sinistro e data dell'evento (in assenza sarà utile indicare il C.F. e/o le targhe coinvolte);
- la sintetica ed esaustiva esposizione dei fatti e delle ragioni della lamentela;
- ogni documento utile per descrivere più compiutamente le relative circostanze.

Qualora l'esponente non si ritenga soddisfatto dall'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro nel termine massimo di quarantacinque giorni, potrà rivolgersi all'Autorità di Vigilanza al seguente recapito:

IVASS

Servizio Vigilanza Intermediari
Via del Quirinale n. 21 - 00187 Roma

allegando la documentazione relativa al reclamo trattato dall'Intermediario o dall'Impresa preponente.

