

Reclami su Prodotti di investimento assicurativi IBIPs

Per presentare un reclamo riguardante prodotti di investimento assicurativo (c.d. IBIPs) potrai indirizzare all'Ufficio Reclami una comunicazione scritta da inviare ai seguenti recapiti:

Cronos Vita Assicurazioni S.p.A. - Ufficio Reclami
Via Pampuri 13, 20141 Milano; indirizzo e-mail: reclami@cronosvita.it

Al fine della trattazione del reclamo dovranno essere fornite le seguenti informazioni:

- nome, cognome, indirizzo completo dell'esponente;
- numero della polizza e nominativo del contraente;
- numero e data del sinistro al quale si fa eventualmente riferimento;
- indicazione del soggetto, o dei soggetti, di cui si lamenta l'operato;
- breve descrizione del motivo di lamentela;
- ogni altra indicazione e documento utile per descrivere le circostanze.

Desideriamo informarti che l'Ufficio Reclami di Cronos Vita Assicurazioni è competente sia per i reclami inerenti tematiche strettamente connesse all'attività svolta dalla Compagnia, sia per quelli aventi ad oggetto il comportamento degli agenti, o dei loro dipendenti o collaboratori, di cui la Compagnia si è avvalsa per lo svolgimento dell'attività di intermediazione assicurativa.

Restano esclusi, pertanto, i reclami relativi al comportamento degli intermediari iscritti nelle sezioni B e D del Registro Unico degli Intermediari tenuto dall'IVASS (Broker e Banche/SIM), che sono gestiti direttamente da questi ultimi: tali reclami dovranno, pertanto, essere presentati per iscritto direttamente all'intermediario (Banca, Broker SIM) interessato dai motivi di lamentela.

Per i reclami di competenza della Compagnia l'Ufficio Reclami di Cronos Vita Assicurazioni invierà un riscontro entro 45 giorni dal ricevimento del reclamo. Tale termine potrà essere sospeso per un massimo di 15 giorni per i reclami aventi ad oggetto il comportamento dell'agente, o dei suoi dipendenti o collaboratori; ciò al fine di consentire, nella fase istruttoria, l'espletamento del c.d. contraddittorio con l'agente, necessario per il reperimento delle informazioni utili a fornire un'adeguata risposta. Nel riscontro al reclamo, l'Ufficio Reclami darà anche conto della posizione assunta dall'agente o della sua mancata risposta.

Qualora non ti ritenga soddisfatto dall'esito del reclamo o qualora non sia stato predisposto riscontro nel termine massimo di 45 giorni, potrai rivolgerti all'IVASS – Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni – Servizio Tutela degli Utenti, via del Quirinale, 21 - 00187 Roma, , fax 06.42.133.206, indirizzo PEC tutela.consumatore@pec.ivass.it, utilizzando il modello predisposto da IVASS e scaricabile al seguente link, www.ivass.it/consumatori/reclami/Allegato2_Guida_ai_reclami.pdf oppure tramite posta ordinaria a: IVASS – Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni – Servizio Tutela degli Utenti, via del Quirinale, 21 - 00187 Roma.

Il reclamo inoltrato all'IVASS dovrà contenere le seguenti informazioni:

- nome, cognome e indirizzo postale del reclamante, con eventuale recapito telefonico e indirizzo di posta elettronica certificata;
- individuazione dell'impresa (o dell'agente) di cui si lamenta l'operato;
- breve ed esaustiva descrizione del motivo di lamentela;
- copia del reclamo presentato all'impresa di assicurazione e dell'eventuale riscontro fornito dalla stessa;
- ogni documento utile per descrivere più compiutamente le relative circostanze.

Se il tuo reclamo è attinente alla trasparenza informativa del Documento contenente le Informazioni Chiave (KID) o al comportamento di un intermediario iscritto alla sezione D del RUI (Banche, Sim), qualora tu ritenga il riscontro fornito dalla Compagnia insoddisfacente, o in caso di assenza di riscontro nel termine massimo di 45 giorni, dovrai presentare un reclamo direttamente alla "Commissione Nazionale per le Società e la Borsa - CONSOB", corredando l'esposto della documentazione relativa al reclamo trattato dalla Compagnia. Dovrai inviare l'esposto, a mezzo posta ordinaria, a CONSOB Divisione Tutela del Consumatore, Ufficio Consumer Protection, Via G.B. Martini, 3 - 00198 Roma oppure CONSOB - Divisione Tutela del Consumatore, Ufficio Consumer Protection, Via Broletto, 7 - 20121 Milano, a mezzo posta elettronica certificata all'indirizzo consob@pec.consob.it o tramite la procedura online direttamente dal portale dell'Autorità. Maggiori informazioni sono disponibili sul sito www.consob.it al link <https://www.consob.it/web/investor-education/l-invio-di-esposti>.