

**EMERGENZA COVID-19**

**“Proroga dei termini per la gestione dei reclami
e delle richieste di informazioni.
Avviso pubblicato da IVASS in data 23/3/2020**

In considerazione dello stato di emergenza sanitaria, **IVASS con avviso pubblicato in data 23/03/2020 sul sito istituzionale al seguente link: <https://www.ivass.it/media/avviso/covid-reclami/>** ha temporaneamente concesso alle Compagnie una **dilazione dei termini** previsti dal Reg. ISVAP N. 24/2008 in tema di gestione dei Reclami presentati alle Imprese e dal Reg. IVASS N. 41/2018 recante disposizioni in materia di Informativa, Pubblicità e Realizzazione dei prodotti assicurativi ai sensi del Decreto Legislativo 7 settembre 2005, n. 209 - Codice delle Assicurazioni Private.

Nello specifico:

Reclami: le Compagnie potranno fornire riscontro ai reclami **entro 75 giorni**, anziché i previsti 45 dall'art. 8 Reg. ISVAP 24/2008;

Riscontro a richieste di informazioni formulate dagli Assicurati: come disposto dall'art. 7 Reg. IVASS N. 41/2018, le Compagnie sono tenute a dar seguito **alle richieste dagli Assicurati di ricevere le condizioni contrattuali, nonché di chiarimenti in merito all'esistenza, all'evoluzione del rapporto assicurativo e alle modalità di determinazione della prestazione assicurativa.** Il termine previsto in 20 giorni, **è stato prorogato a 35 giorni.**

Riportiamo testualmente quanto esposto da IVASS:

“Al fine di assicurare una disamina accurata dei reclami e delle richieste di informazioni avanzate dagli assicurati in questo straordinario momento di emergenza sanitaria, l'IVASS ha concesso alle compagnie assicurative una dilazione dei termini stabiliti dai Regolamenti n. 24/2008 e 41/2018”.

In conclusione, IVASS pone la raccomandazione alle Compagnie, che riportiamo **“L'IVASS invita le imprese a garantire il massimo impegno nell'assistere i fruitori dei servizi assicurativi nel più breve tempo e nel miglior modo possibile”.**

La Compagnia, nel prendere atto di tale ampliamento dei termini, garantisce ancora una volta la centralità dei propri Assicurati e della Rete Commerciale, adottando ogni misura tale da fornire i riscontri e i chiarimenti richiesti con la consueta celerità e completezza.

Teniamo ad evidenziare come gli Assicurati possano privilegiare, nell'espore i propri quesiti, l'Ufficio Relazioni con la Clientela al seguente indirizzo mail: relazioniassicurati@ucaspa.com, che provvede allo smistamento agli Uffici competenti, o compilare il form presente sul sito istituzionale di Compagnia - Sezione CONTATTI -“VUOI SAPERNE DI PIÙ?” al seguente link: <https://www.ucaspa.com/288/come-contattarci>.

UCA ASSICURAZIONE S.P.A

Sede e Direzione Generale in Piazza San Carlo 161, Palazzo Villa - 10123 Torino - Tel. 011.5627373, 011.0920601 - Fax. 011.5621563

Codice univoco C3UCNRB - uca@ucaspa.com - pecuca@legalmail.it - www.ucaspa.com

Società autorizzata all'esercizio nel ramo Tutela Legale con Provv. Min. del 18/3/1935 ricognizione con D.M. n° 15870 del 26/11/1984 e Ramo Perdite Pecuniarie con D.M. n°19867 del 08/9/1994 - C.F. 00903640019

Numero Iscrizione Sezione I Albo Imprese IVASS N° 1.00024 del 03/01/2008