

**EMERGENZA COVID-19****“Ripristino dei termini ordinari di gestione dei reclami e ripresa della regolare erogazione dei servizi postali.”****Avviso pubblicato da IVASS in data 30/06/2020**

In considerazione della particolare importanza e delicatezza della materia inerente i Reclami proposti nei confronti delle Compagnie di assicurazione e dato l'attuale superamento dello stato di emergenza operativa per le Imprese e per gli Intermediari, con avviso pubblicato in data 30/06/2020 sul sito istituzionale al seguente link <https://www.ivass.it/media/avviso/emergenza-covid-19-ripristino-termini>, l'IVASS ha disposto il ripristino dei termini che erano stati prorogati con avviso del 23/03/2020. Rimandiamo, per tale ultimo aspetto, alla lettura della Circolare n. 05/2020 del 24/03/2020.

Viene, pertanto, applicato quanto previsto 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.

Reclami ricevuti dalle Imprese dal 1/7/2020: le Compagnie dovranno fornire riscontro ai reclami entro **45 giorni**, ai sensi dall'art. 8 Reg. ISVAP n. 24/2008.

Richieste di informazioni ricevute dalle Imprese dal 1/7/2020: 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 è previsto entro **20 giorni**.

Reclami e richieste di informazioni ricevuti dalle Imprese in data antecedente al 1/7/2020: riportiamo la raccomandazione posta da IVASS alle Compagnie in occasione della concessione di proroga: *“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”.*

Strumenti comunicativi: pur essendo venuta meno la criticità nell'erogazione dei servizi da parte degli uffici postali, le Imprese sono comunque invitate a garantire la qualità dei servizi offrendo agli utenti la scelta tra le modalità comunicative che questi ritengano più aderenti ai loro interessi: posta elettronica, mezzi telematici o raccomandate a.r.

La Compagnia 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, anche per quanto attiene reclami e richieste di informazioni pervenute in data antecedente il 1/7/2020.

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 SPA

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