

INFORMATIVA SULLA PROCEDURA RECLAMI

Il Contraente ha facoltà di inoltrare reclamo a Consel S.p.A. o alle Imprese Assicuratrici, in relazione ai rispettivi prodotti, ai recapiti e con le modalità indicate.

- **Consel SpA**, Ufficio Reclami, via V. Bellini 2, 10121, Torino, con comunicazione scritta (anche raccomandata) oppure per via telematica all'indirizzo e-mail reclami@e-consel.it o all'indirizzo PEC reclami.consel@actaliscertymail.it.
- **MetLife Rappresentanza Generale per l'Italia**, Ufficio Reclami, Via A. Vesalio 6, 00161 Roma, con comunicazione scritta (anche raccomandata) - Tel. 06.492161, Fax 06.49216300, oppure per via telematica all'indirizzo e-mail reclami@metlife.it.
- **Europ Assistance Italia S.p.A.** – Ufficio Reclami – Piazza Trento, 8 – 20135 Milano con comunicazione scritta (anche raccomandata); fax 02.58.47.71.28 – oppure per via telematica all'indirizzo pec:reclami@pec.europassistance.it - e-mail ufficio.reclami@europassistance.it.
- **Generali Italia S.p.A.** – Tutela Cliente – Via Leonida Bissolati, 23 – 00187 Roma con comunicazione scritta (anche raccomandata); fax 06.84833004 - oppure per via telematica all'indirizzo e-mail reclami.it@generali.com.

I reclami riguardanti il rapporto contrattuale o la gestione dei sinistri devono essere inoltrati alle Imprese Assicuratrici.

Qualora il Contraente non dovesse ritenersi soddisfatto dall'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro da parte di Consel S.p.A. o delle Imprese Assicuratrici entro il termine massimo di quarantacinque giorni, può rivolgersi all'IVASS, Servizio Vigilanza Intermediari Via del Quirinale n. 21 - 00187 Roma allegando la documentazione relativa al reclamo trattato da Consel S.p.A. o delle Imprese Assicuratrici.

Il Contraente potrà presentare reclamo all'IVASS utilizzando il modello disponibile sul sito www.ivass.it, avendo cura di indicare i seguenti elementi:

- nome, cognome e domicilio del reclamante;
- soggetto o soggetti di cui si lamenta l'operato;
- descrizione dei motivi della lamentela ed eventuale documentazione a sostegno della stessa.

Resta comunque salva la facoltà di ricorrere all'istituto della mediazione, come disciplinato dalla Legge n. 98/2013 e di adire l'Autorità Giudiziaria.