

RECLAMI

Il contraente ha il diritto di presentare un reclamo per iscritto presso l'indirizzo seguente: BIZZARRI SRL - Via BOSCOVICH,31 20124 Milano (MI) , indirizzo email bizzarrisrl@pec.it. In alternativa, il reclamo può essere inviato all'Impresa proponente (i dettagli relativi ai recapiti possono essere richiesti direttamente all'agenzia o desunti dal Modello 4).

Il reclamo deve includere le seguenti informazioni:

- Nome, cognome e indirizzo del reclamante;
- Denominazione delle compagnie di assicurazione, dell'intermediario o dei soggetti che sono oggetto del reclamo;
- Breve e dettagliata descrizione del motivo della lamentela, nonché tutti i documenti utili per descrivere completamente il fatto e le relative circostanze.

Si consiglia all'assicurato/contraente di conservare una copia del reclamo presentato alle compagnie di assicurazione o all'intermediario, nonché qualsiasi riscontro fornito da loro. Nel caso in cui l'assicurato/ contraente non sia soddisfatto dell'esito del reclamo o in assenza di riscontro da parte dell'intermediario o dell'impresa entro un massimo di 45 giorni, ha il diritto di rivolgersi all'IVASS (Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni), Servizio Vigilanza Intermediari, presso l'indirizzo Via del Quirinale n. 21 - 00187 Roma. In tal caso, è necessario allegare la documentazione relativa al reclamo trattato dall'intermediario o dall'Impresa proponente.

Il contraente ha anche la possibilità di avvalersi di altri mezzi di risoluzione stragiudiziale delle controversie previsti dalla normativa vigente. Ulteriori informazioni sulla presentazione e gestione dei reclami sono contenute nel Regolamento n. 24 dell'ISVAP, consultabile sul sito www.ivass.it.

Policy gestione dei reclami

La presente politica stabilisce le linee guida per la gestione dei reclami all'interno della nostra organizzazione. Siamo consapevoli dell'importanza di affrontare prontamente le preoccupazioni sollevate dai nostri clienti, partner commerciali e dipendenti, al fine di preservare relazioni solide e mantenere un alto livello di soddisfazione complessiva. Questa politica fornisce un quadro per affrontare i reclami in modo efficiente, equo e trasparente, garantendo una risoluzione adeguata e tempestiva dei problemi sollevati.

Definizione di reclamo:

Un reclamo è una dichiarazione formale di insoddisfazione o disagio presentata da un cliente, un partner commerciale o un dipendente. I reclami possono riguardare prodotti, servizi, esperienze o interazioni che coinvolgono l'organizzazione.

Canali di presentazione del reclamo:

Per garantire che i reclami vengano gestiti in modo appropriato, l'organizzazione fornisce diverse opzioni per la presentazione dei reclami, tra cui:

- a. Modulo di reclamo online sul nostro sito web.
- b. Numero di telefono dedicato per i reclami.
- c. Indirizzo email designato per i reclami.
- d. Reclami presentati personalmente presso gli uffici dell'organizzazione.

Accettazione e registrazione del reclamo:

BIZZARRI S.p.A.

SOCIETA' DI BROKERAGGIO ASSICURATIVO

Una volta ricevuto un reclamo, l'organizzazione si impegna a:

- a. Confermare la ricezione del reclamo entro un periodo di tempo specificato (ad esempio, entro 24 ore lavorative).
- b. Registrare i dettagli del reclamo, inclusi i dati del reclamante, la natura del reclamo, la data di presentazione e qualsiasi documento di supporto fornito.

Valutazione del reclamo:

L'organizzazione svolgerà una valutazione accurata e obiettiva di ogni reclamo. Questo processo può includere:

- a. Ricerca dei fatti pertinenti, inclusa la revisione di documentazione, registrazioni o comunicazioni correlate.
- b. Coinvolgimento di personale o reparti competenti per indagare sul reclamo.
- c. Mantenimento della riservatezza dei dati sensibili durante l'elaborazione del reclamo.

Risoluzione del reclamo:

L'organizzazione si impegna a risolvere i reclami in modo tempestivo e appropriato. Le azioni possono includere:

- a. Offerta di una soluzione appropriata al reclamante, ad esempio, sostituzione del prodotto difettoso, rimborso o compensazione.
- b. Comunicazione chiara e tempestiva con il reclamante per informarlo sullo stato di avanzamento e le tempistiche previste per la risoluzione.
- c. Implementazione di misure correttive per prevenire futuri reclami simili.

Riservatezza e rispetto della privacy:

L'organizzazione si impegna a proteggere la riservatezza e la privacy delle informazioni fornite durante la gestione del reclamo. Le informazioni personali raccolte saranno trattate in conformità alle normative sulla privacy applicabili.

Revisione e miglioramento:

Periodicamente, l'organizzazione esaminerà il processo di gestione dei reclami

Bizzarrì S.r.l.

Iscrizione RUI: B000148512 - P.IVA 02324490131

Via Boscovich, 31 - 20124 Milano

Tel : 02 28510155 - Fax 02 36746957

www.bizzarrisrl.it - bizzarrisrl@bizzarrisrl.it

bizzarrisrl@pec.it