

Procedura di gestione dei reclami Saving Life SRL

Se il cliente non si ritiene soddisfatto dai servizi forniti da **SAVING LIFE SRL** è suo diritto formulare un reclamo.

Con reclamo deve intendersi *“una **dichiarazione di insoddisfazione in forma scritta (...) relativa a un contratto o a un servizio assicurativo**”, mentre sono escluse da tale definizione “le richieste di informazioni o di chiarimenti, le richieste di risarcimento danni o di esecuzione del contratto”.*

Per facilitare la gestione del reclamo, quest'ultimo deve recare almeno le seguenti informazioni:

- nome, cognome e indirizzo dell'esponente, con eventuale recapito telefonico;
- indicazione del soggetto o dei soggetti di cui si lamenta l'operato;
- breve descrizione del motivo di lamentela;
- ogni documento utile per descrivere le circostanze.

Ferma restando la possibilità di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, qualsiasi reclamo nei confronti di **SAVING LIFE SRL**, dei suoi collaboratori o dipendenti può essere inviato nelle seguenti modalità:

- via mail alla casella dedicata info@savinglife.it ;
- via pec all'indirizzo savinglife@pec.savinglife.it;
- con raccomandata a/r destinata a **SAVING LIFE SRL**, Via Giuseppe Sirtori 3 - 20129 Milano .

L'intermediario fornisce riscontro al reclamo entro 45 giorni dalla ricezione, utilizzando un linguaggio semplice, lineare e comprensibile.

Nel caso in cui il contraente, l'assicurato, il beneficiario e il danneggiato non si ritenessero soddisfatti della risposta ottenuta o in caso di mancato riscontro nel termine di 45 giorni, ha la possibilità, alternativamente, di:

- ricorrere a sistemi alternativi per la risoluzione delle controversie
- rivolgersi a Ivass, Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni - Servizio Tutela del Consumatore, Via del Quirinale, 21, 00187 Roma (fax: 06 42 133 206, pec: ivass@pec.ivass.it).

In particolare, in questo caso, il reclamante dovrà fornire le seguenti informazioni:

- nome, cognome, indirizzo e recapito telefonico dell'esponente;
- indicazione del soggetto o dei soggetti di cui si lamenta l'operato; descrizione della doglianza;
- copia del reclamo presentato all'impresa di assicurazione e dell'eventuale riscontro fornito dalla stessa;
- ogni documento utile per descrivere le circostanze.

Per presentare reclamo a Ivass, è possibile avvalersi dell'apposito modulo reperibile al sito www.ivass.it.

SAVING LIFE SRL ha adottato una politica di gestione dei reclami di propria pertinenza, inclusi quelli relativi ai comportamenti di collaboratori e dipendenti, ispirandosi ai principi di:

- equo trattamento dei contraenti, degli assicurati, dei beneficiari e dei danneggiati;
- trasparenza e correttezza;
- celerità e correttezza nella gestione;
- individuazione di eventuali conflitti di interesse;

Nel caso in cui il reclamo riguardi un intermediario con cui **SAVING LIFE SRL** ha in corso un rapporto di collaborazione ai sensi dell'art. 22 comma 10 D.L. 179/2012 e tale intermediario ha collocato il contratto, questi trasmette senza ritardo il reclamo a **SAVING LIFE SRL**.

Se è **SAVING LIFE SRL** ad aver collocato il contratto, lo trasmette senza ritardo all'intermediario con cui ha in corso un rapporto di collaborazione, che provvederà a fornire riscontro al reclamante.

Se il reclamo ha per oggetto le caratteristiche del contratto o comportamenti attribuibili all'impresa di assicurazioni emittente, **SAVING LIFE SRL** provvederà a trasmettere senza ritardo il reclamo all'impresa interessata dandone contestuale notizia al reclamante.

Nella gestione del reclamo in caso di collaborazioni orizzontali, **SAVING LIFE SRL** garantisce nella fase istruttoria il contraddittorio con l'intermediario che entra in contatto con il cliente, invitandolo a fornire entro 15 giorni la documentazione pertinente e ogni altra informazione ritenuta utile per la gestione del reclamo, nonché ad esprimere la propria posizione rispetto alla questione oggetto del reclamo stesso.

RICORSI

ALL'ARBITRO

ASSICURATIVO

L'Arbitro Assicurativo (AAS) rappresenta uno strumento di risoluzione alternativa delle controversie in ambito assicurativo, introdotto con il Provvedimento IVASS n. 106122 del 23.05.2025, che ha dato attuazione al D.M. 6 novembre 2024, n. 215. E' possibile presentare ricorso all'**Arbitro Assicurativo (AAS)** purché vi sia stato un preventivo esperimento delle procedure di reclamo presso l'impresa assicurativa o l'intermediario coinvolto. Il ricorso può essere presentato solo da persone fisiche che agiscono per scopi estranei alla propria attività imprenditoriale o professionale (i cosiddetti "consumatori"), anche mediante un procuratore nominato o per il tramite di un'associazione di consumatori, accedendo al sito ufficiale dell'Arbitro Assicurativo: <https://www.arbitroassicurativo.org> e avvalendosi della procedura guidata, a fronte di un contributo di € 20.00 che sarà rimborsato al ricorrente in tutti i casi di accoglimento, anche parziale, del ricorso. Il ricorso può essere presentato entro 12 mesi dalla data di presentazione del reclamo all'intermediario o alla compagnia di assicurazione. Trascorso questo termine, il ricorso è considerato inammissibile.

È possibile rivolgersi all'Arbitro Assicurativo per i seguenti motivi:

- controversie relative al contratto di assicurazione, come ad esempio il mancato pagamento di un indennizzo o l'applicazione di una clausola contrattuale;

- comportamenti non conformi da parte della compagnia assicurativa o dell'intermediario rispetto alle normative che regolano la vendita o la gestione della polizza.

L'Arbitro si pronuncia entro 90 giorni dalla ricezione del ricorso, prorogabili per ulteriori 90 giorni per le controversie di maggiore complessità. Le decisioni dell'AAS non sono vincolanti, a differenza di quelle del giudice. Tuttavia, se la compagnia o l'intermediario non si conformano alla decisione, ne consegue:

- la pubblicazione del mancato adempimento sul sito dell'AAS, in una sezione dedicata, per un periodo di 5 anni;
- l'obbligo, per la compagnia o l'intermediario, di:
 - pubblicare la notizia anche sul proprio sito internet oppure, se ne sono sprovvisti, tramite affissione nei propri locali per almeno 6 mesi;
 - darne comunicazione alla Segreteria tecnica dell'AAS entro 30 giorni. In caso contrario, la mancata comunicazione viene annotata sul sito dell'Arbitro.

SAVING LIFE SRL ha indicato savinglife@pec.savinglife.it come mezzo di comunicazione elettronico utilizzato per l'interlocuzione con l'Arbitro Assicurativo.

Per ulteriori informazioni: <https://www.arbitroassicurativo.org>