

## Procedura di gestione dei reclami

### **Modalità di trasmissione dei reclami e recapiti:**

Il contraente, l'assicurato, il beneficiario e il danneggiato hanno la facoltà, ferma restando la possibilità di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, di inoltrare reclamo **per iscritto** all'intermediario o all'impresa di assicurazione.

Il responsabile della funzione incaricata della gestione dei reclami in WIO Srl è il Christian Schönegger

La funzione della gestione reclami non è esternalizzata.

Qualora il reclamo sia inoltrato all'intermediario può essere inviato con le seguenti modalità a uno dei seguenti indirizzi:

### **Modalità di trasmissione del reclamo e recapiti:**

- ✓ **Posta ordinaria o raccomandata:** WIO Srl, Via Esperanto 1, 39100 Bolzano
- ✓ **Posta elettronica al indirizzo:** [reclami@wio.bz.it](mailto:reclami@wio.bz.it)
- ✓ **Posta elettronica certificata:** [wio@legalmail.it](mailto:wio@legalmail.it)

### **L'intermediario è tenuto a dare risposta scritta entro 45 giorni dalla data di ricevimento del Reclamo:**

Il contraente, l'assicurato, il beneficiario e il danneggiato hanno inoltre la possibilità, qualora non dovesse ritenersi soddisfatto dall'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro da parte dell'intermediario o dell'impresa entro il termine di legge (**45 giorni dalla data di ricevimento del reclamo da parte dell'intermediario**), di rivolgersi all'IVASS, Servizio Vigilanza Intermediari, Via del Quirinale n. 21 - 00187 Roma (**fax: 06 42133206, pec: [ivass@pec.ivass.it](mailto:ivass@pec.ivass.it), Info su: [www.ivass.it](http://www.ivass.it)**), allegando la documentazione relativa al reclamo trattato dall'intermediario o dall'impresa preponente. L'informativa è integrata con la procedura per la presentazione dei reclami in caso di rapporti di libera collaborazione ai sensi dell'art. 22, comma 10, D.L. 179/2012 convertito in L. 221/2012.