

Generali Luxembourg S.A.

Sede legale:

2b rue Nicolas Bové L-1253 Lussemburgo

RCS Lussemburgo B 165407

Società appartenente al Gruppo Generali iscritta
nell'albo italiano dei gruppi assicurativi al numero 026

Generali Luxembourg si impegna costantemente per offrire ai propri clienti prodotti e servizi di qualità. Tuttavia, qualora incontrino difficoltà e desiderino comunicare il loro disappunto, i clienti possono avvalersi della procedura di trattamento e gestione dei reclami istituita dalla Compagnia.

La procedura è finalizzata a trattare in modo efficace, trasparente ed equo i reclami dei clienti, in conformità alla normativa applicabile.

Il presente documento è una sintesi della procedura interna in essere e spiega come presentare un reclamo a Generali Luxembourg, nonché le modalità con le quali la Compagnia tratta il reclamo.

È possibile ottenere informazioni aggiuntive, gratuitamente, facendone semplice richiesta al proprio interlocutore abituale o inviando un'e-mail a contact@generali.lu.

1. Cos'è un reclamo?

Un reclamo è l'espressione dello scontento di un cliente ("reclamante") che lamenta un malfunzionamento della Compagnia relativamente all'organizzazione generale di quest'ultima, al contratto o al servizio di assicurazione che la Compagnia ha fornito o ha mancato di fornire.

Il reclamo differisce dalla mera richiesta di esecuzione del contratto e dalle semplici richieste di informazioni o spiegazioni.

Non si considerano reclami le lamentele risolte entro un (1) giorno lavorativo dalla ricezione, a condizione che la soluzione proposta dalla Compagnia sia stata accettata dal reclamante.

2. Dove e come presentare un reclamo

Per presentare un reclamo, il reclamante può rivolgersi al suo interlocutore abituale (intermediario assicurativo).

Il reclamante può altresì presentare il reclamo in forma scritta a Generali Luxembourg:

Via posta ordinaria all'indirizzo:	Via e-mail all'indirizzo:	Online sul sito Internet di Generali Luxembourg (sezione "Contatti")
Generali Luxembourg Service Réclamations 2b rue Nicolas Bové L- 1253 Lussemburgo	reclamation@generali.lu	

Il reclamo dovrà essere redatto nella lingua del contratto di assicurazione (la lingua utilizzata per la conclusione e l'esecuzione del contratto).

Il reclamo dovrà riportare i seguenti elementi essenziali: identità del/dei Contraente/i, nome del prodotto sottoscritto, numero del contratto di assicurazione interessato, descrizione circostanziata dei fatti all'origine del reclamo.

3. Come vengono trattati i reclami da Generali Luxembourg?

Ogni reclamo ricevuto dalla Compagnia viene iscritto in un registro elettronico centralizzato.

La Compagnia si impegna a confermare al reclamante, in forma scritta, la ricezione del reclamo entro un termine massimo di dieci (10) giorni lavorativi, a meno che entro tale termine la Compagnia fornisca al reclamante la risposta stessa al reclamo.

All'occorrenza, la lettera di conferma di ricezione del reclamo informerà il reclamante in merito a:

- le modalità di reclamo (tipo di informazioni che il reclamante deve comunicare, identità e recapiti dell'ufficio incaricato del reclamo),
- la procedura che verrà seguita per trattare il reclamo (tempi indicativi di gestione del reclamo).

La Compagnia si impegna a fornire una risposta al reclamo presentato entro un termine di trenta (30) giorni dalla data di ricezione, salvo laddove la complessità della domanda richieda un'analisi più importante, nel qual caso la Compagnia comunicherà i motivi del ritardo e la data di risposta prevista.

Se la risposta fornita dall'ufficio incaricato del reclamo soddisfa il reclamante, la pratica viene chiusa.

Viceversa, se non ottiene risposta o non ottiene una risposta soddisfacente dall'ufficio incaricato del reclamo, il reclamante può presentare il reclamo alla Direzione di Generali Luxembourg, via posta ordinaria, al seguente indirizzo:

Generali Luxembourg
A l'attention de la Direction
2b rue Nicolas Bové
L- 1253 Lussemburgo

Se la risposta fornita dalla Direzione di Generali Luxembourg non soddisfa il reclamante, quest'ultimo potrà avvalersi della procedura di risoluzione stragiudiziale delle controversie indicata a seguire, fermo restando il suo diritto di agire in giudizio o ricorrere a mediazione.

4. Come ricorrere alla procedura di risoluzione stragiudiziale delle controversie presso il Commissariat aux Assurances di Lussemburgo (CAA)?

PRIMA DI INTRAPRENDERE QUALSIASI AZIONE PRESSO IL CAA

Per poter accedere alla procedura di risoluzione stragiudiziale dei reclami del CAA, il reclamante deve aver previamente presentato il reclamo in forma scritta alla Compagnia senza aver ottenuto risposta o una risposta soddisfacente entro il termine di novanta (90) giorni dall'invio del reclamo.

QUANDO È AMMISSIBILE UNA DOMANDA?

Le domande di reclamo sono inammissibili nei seguenti casi:

- quando il reclamo è già stato oggetto di decisione giudiziale o lodo arbitrale, in Lussemburgo o all'estero;
- quando per il reclamo è stato adito un tribunale o un arbitro, lussemburghese o estero;
- quando il reclamo è sottoposto alla decisione di un organo di risoluzione stragiudiziale dei reclami diverso dal CAA, in Lussemburgo o all'estero;
- quando la domanda viene presentata oltre il termine di un anno dalla data in cui il reclamante ha presentato reclamo alla Compagnia;
- quando il reclamo riguarda la politica commerciale della Compagnia;
- quando il reclamo riguarda un prodotto o un servizio non assicurativo;
- quando la domanda è abusiva, priva di fondamento o vessatoria;
- quando la domanda non è presentata dal contraente, dal beneficiario del contratto assicurativo, dall'assicurato o dal terzo danneggiato nell'ambito di un'azione diretta contro un'impresa di assicurazione;
- quando il reclamo presentato alla Compagnia e la domanda presentata al CAA differiscono quanto a oggetto e/o motivazioni.

COME ADIRE IL CAA?

La domanda di risoluzione stragiudiziale deve essere presentata in lussemburghese, tedesco, francese o inglese, in forma scritta:

- via posta ordinaria al CAA (7, Boulevard Joseph II, L-1840 Luxembourg), oppure
- via fax al CAA (+352 22 69 10), oppure
- via posta elettronica (reclamation@caa.lu), oppure
- online sul sito del CAA (modulo FR, EN, DE).

Per presentare un reclamo contenente tutte le informazioni necessarie, il reclamante deve compilare il modulo di domanda di risoluzione stragiudiziale di reclamo e allegare la documentazione richiesta.

LE CONCLUSIONI DEL CAA

Le conclusioni motivate del CAA non sono vincolanti per le parti che, decorso un termine di riflessione ragionevole, sono libere di accettarle o respingerle.

Se le parti non giungono a un accordo una volta emessa la conclusione motivata del CAA, possono adire le corti e i tribunali.

PER MAGGIORI INFORMAZIONI

La risoluzione stragiudiziale dei reclami è disciplinata dal Regolamento del CAA n. 19/03 del 26 febbraio 2019 disponibile sul sito Internet del CAA: <http://www.caa.lu/fr/consommateurs/resolution-extrajudiciaire-des-litiges>.

5. Quali altri diritti possono esercitare i clienti?

Avviare la procedura di trattamento e gestione dei reclami sintetizzata sopra non impedisce ai clienti di avviare un'azione in giudizio o ricorrere a una mediazione.

I clienti possono altresì contattare l'organo/gli organi indicato/i nella documentazione contrattuale relativa al prodotto di assicurazione sottoscritto.

Il presente documento è accessibile e disponibile sul sito Internet di Generali Luxembourg (www.generali.lu).

Data di aggiornamento: 24/02/2020