

Reclami

CHI PUO' PRESENTARE UN RECLAMO?

Possono presentare reclamo il contraente, l'assicurato, il beneficiario di un contratto di assicurazione o il danneggiato e le associazioni riconosciute per la rappresentanza degli interessi dei consumatori

COME PRESENTARE UN RECLAMO?

E' possibile presentare il reclamo alla Goggi-Sterling Srl tramite:

- E-mail alla casella di posta elettronica certificata goggi@pec.goggi.it (eventuali allegati dovranno essere inviati esclusivamente in formato pdf)
- Fax (0131 41204)
- Posta raccomandata (senza R.R.) :
scrivere a Goggi-Sterling Srl, piazza Turati 5 – 15121 Alessandria
- Lettera consegnata a mano nell'ufficio della Goggi-Sterling presso la quale si intrattengono i rapporti.

QUALI ELEMENTI DEVE CONTENERE IL RECLAMO?

Elementi essenziali del reclamo sono:

- Dati anagrafici del reclamante (nome, cognome, indirizzo postale – se disponibile anche indirizzo PEC – eventuale recapito telefonico);
- Indicazione dell'Impresa di assicurazione e del numero di polizza a cui si riferisce il reclamo;
- Chiara e sintetica descrizione del motivo della lamentela;
- Copia del reclamo eventualmente già trasmesso all'impresa e dell'eventuale risposta ricevuta e di altri eventuali documenti utili alla trattazione del caso.

I dati personali vengono trattati in linea con quanto previsto dal d.lgs. 196/2003.

QUALI SONO LE TEMPISTICHE DI RISPOSTA?

Una volta esaminato e valutato il reclamo:

- Gli eventuali reclami riferibili al comportamento dell'Impresa verranno inoltrati con immediatezza alla Compagnia di Assicurazione interessata, chiedendo di fornire i chiarimenti del caso e di rispondere in modo completo e tempestivo al reclamante, e di ciò ne verrà informato contestualmente il reclamante;
- Per tutti i reclami verrà fornita risposta entro 45 giorni dal ricevimento.