

Reclami

Il contraente e l'assicurato hanno la facoltà, ferma restando la possibilità di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, di inoltrare per iscritto i reclami di pertinenza dell'intermediario **UIAFIN 1994 VIBE S.R.L.** tramite:

- **Posta ordinaria:** Via Tito Vignoli, 42 – 20122 Milano
- **Email:** reclami@vibebroker.it

I reclami devono essere indirizzati alla Funzione Reclami della Società e contenere le seguenti informazioni:

1. **Dati del reclamante:** nome, cognome, domicilio e recapito telefonico
2. **Soggetto del reclamo:** identificazione del soggetto o dei soggetti di cui si lamenta l'operato
3. **Motivo del reclamo:** breve descrizione della problematica e numero di polizza interessata
4. **Documentazione utile:** eventuali documenti a supporto della richiesta

La Funzione Reclami risponderà entro **45 giorni dalla ricezione** del reclamo, utilizzando le stesse modalità di invio del reclamante.

Se il contraente o l'assicurato non dovesse ritenersi soddisfatto dall'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro entro i termini, è possibile rivolgersi a:

- **IVASS – Servizio Vigilanza Intermediari**
Via del Quirinale, 21 – 00187 Roma
Sito: www.ivass.it

Nel modulo IVASS devono essere integrate le informazioni richieste ai punti 1-4, unitamente a copia del reclamo presentato a **UIAFIN 1994 VIBE S.R.L.** e dell'eventuale riscontro ricevuto.

In alternativa, i soggetti interessati possono rivolgersi all'Autorità Giudiziaria o a sistemi alternativi di risoluzione delle controversie, tra cui:

- **Organo di Mediazione** presso la Camera di Commercio, Industria e Artigianato del luogo di residenza o domicilio principale del contraente
- **Arbitro Assicurativo** tramite il portale: www.arbitroassicurativo.org

Il contraente può altresì utilizzare qualsiasi altro sistema di risoluzione stragiudiziale previsto dalla normativa vigente.

Sinistri

Il servizio sinistri di **UIAFIN 1994 VIBE S.R.L.**, nel rispetto delle procedure interne del Manuale del Sistema Qualità (MSQ), assiste il Cliente secondo tempistiche definite e monitorate, garantendo trasparenza e soddisfazione.

Procedura di gestione

1. Al ricevimento della denuncia, il servizio sinistri verifica il contenuto della pratica
2. La denuncia viene notificata alla Compagnia assicurativa
3. Il Cliente viene supportato nella raccolta dei documenti utili
4. Il Cliente riceve comunicazione dell'apertura della pratica da parte della Compagnia, comprensiva del numero di gestione

Per qualsiasi comunicazione relativa ai sinistri, è disponibile la **PEC dedicata:**
sinistri@vibebroker.it