

## INFORMAZIONI DI RECLAMI

I reclami relativi alla gestione del rapporto contrattuale (in particolare per quanto riguarda la valutazione della responsabilità, le disposizioni applicabili a risarcimento, determinazione e pagamento di importi alle persone autorizzate), ai servizi assicurativi e ai comportamenti degli intermediari (inclusi quelli dei loro dipendenti) possono essere presentati, in forma scritta, al seguente indirizzo di sede legale: HOK-OSIGURANJE d.d. Capraška ulica 6, 10000 Zagabria, Repubblica di Croazia) o al seguente indirizzo di posta elettronica: [reclami@hok-osiguranje.hr](mailto:reclami@hok-osiguranje.hr). Il reclamo ricevuto, per consentire la sua gestione, deve contenere il nome e cognome, l'indirizzo e il numero fiscale del reclamante, la breve descrizione dei motivi del reclamo ed eventuale documentazione comprovante la sussistenza dei fatti. HOK-OSIGURANJE d.d. deve rispondere a tale reclamo entro 45 giorni dalla sua ricezione.

Il reclamo relativo al comportamento degli intermediari (inclusi quelli dei loro dipendenti) può essere presentato anche direttamente all'intermediario. I reclami relativi ai comportamenti degli intermediari registrati nelle sezioni B (broker) e D (banche, intermediari finanziari...) del Registro Unico degli Intermediari assicurativi IVASS devono essere presentati, in forma scritta, direttamente alla sede legale dell'intermediario. L'intermediario deve rispondere a tale reclamo di sua competenza entro 45 giorni dalla ricezione.

In caso di risposta insoddisfacente o di mancata risposta entro 45 giorni, il reclamo può essere presentato direttamente a: IVASS, Via del Quirinale, 21, 00187 Roma, Fax. 06.42133206, PEC: [ivass@pec.it](mailto:ivass@pec.it). Le informazioni necessarie per la presentazione dei reclami all'IVASS sono disponibili al seguente link:

<https://www.ivass.it/consumatori/reclami/index.html>.

Il modulo per la presentazione dei reclami all'IVASS è disponibile al seguente link: [https://www.ivass.it/consumatori/reclami/Allegato2\\_Guida\\_ai\\_reclami.pdf](https://www.ivass.it/consumatori/reclami/Allegato2_Guida_ai_reclami.pdf).

Prima di interessare l'Autorità giudiziaria è possibile rivolgersi agli organismi di conciliazione iscritti nell'elenco del Ministero della Giustizia disponibile al seguente link: [www.giustizia.it](http://www.giustizia.it) (Legge n. 98 09/08/2013).

### Liti transfrontaliere

Per la risoluzione di una lite transfrontaliera di cui l'assicurato residente in Italia sia parte, il reclamo può essere presentato all'IVASS oppure direttamente al sistema estero competente (disponibile al seguente link: [https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net/fin-net-network/members-fin-net-country\\_en](https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net/fin-net-network/members-fin-net-country_en)) chiedendo l'attivazione della procedura FIN-NET.