# Procedura di gestione dei reclaimi

**StarStone Insurance SE ("StarStone") si impegna al massimo per offrire prodotti della più alta qualità e per fornire ai propri clienti il miglior servizio possibile. Comprendiamo che, nonostante il nostro impegno, possano occasionalmente verificarsi errori – potremmo non riuscire a rispettare i nostri stessi standard e le aspettative dei clienti che utilizzano i nostri servizi o che, in altro modo, entrano in contatto con StarStone. Se non siete soddisfatti, potete presentare un reclamo come segue.**

## Definizione di reclamo

Un reclamo è qualsiasi dichiarazione di insoddisfazione in forma scritta nei confronti di StarStone relativa a un contratto o a un servizio assicurativo, presentata dal contraente, dai beneficiari o da terzi danneggiati. Non sono considerati reclami le richieste di informazioni o di chiarimenti, le richieste di risarcimento danni o le richieste di esecuzione del contratto.

## Come presentare un reclamo

Se desiderate presentare un reclamo a StarStone, potete farlo in qualsiasi momento per iscritto utilizzando i seguenti recapiti:

- Per e-mail: Italian.policies@enstargroup.com (modalità preferita)
- Per posta: Complaints Team c/o Operations Department, 12th Floor, 70 Mark Lane, London, United Kingdom EC3R 7NQ

L'obiettivo di questa procedura è quello di risolvere il reclamo in modo equo e nel più breve tempo possibile. Faremo ogni sforzo per rispettare i termini indicati di seguito.

StarStone fa parte del gruppo Enstar. Una volta ricevuto da StarStone, il reclamo sarà assegnato a una persona competente del reparto operativo del Gruppo Enstar, al fine di effettuare una revisione indipendente della fondatezza del reclamo.

Si prega di notare che le comunicazioni potrebbero esservi inviate da StarStone o dalla società incaricata della gestione di StarStone in Italia, Crawford & Company Italia S.R.L. ("Crawford"). Si noti altresì che Crawford non elabora né gestisce i reclami ricevuti da StarStone. Crawford fornisce esclusivamente servizi di traduzione e amministrativi a StarStone e pertanto potrebbe inviarvi comunicazioni su istruzioni di StarStone ed Enstar.

Per consentirci di esaminare in modo rapido e completo il vostro reclamo, vi preghiamo di fornirci le seguenti informazioni:

- nome e cognome, recapiti (e-mail, numero di telefono e indirizzo postale) e numero del documento di identità;
- in quale qualità state presentando il reclamo: contraente, beneficiario o terzo danneggiato;
- numero di polizza e/o numero di riferimento del sinistro (se applicabile);
- tipologia di prodotto assicurativo e data del sinistro (se applicabile);
- descrizione del reclamo;
- indicazione del soggetto da cui/attraverso cui è stata acquistata la polizza;
- indicazione delle modalità con cui desiderate che il reclamo venga risolto.

### Conferma di ricezione

La ricezione del reclamo sarà confermata per iscritto da StarStone o da Crawford entro e non oltre 10 giorni lavorativi dal ricevimento. Tale conferma includerà una copia della presente procedura di gestione dei reclami.

StarStone si riserva la facoltà di non dar corso al reclamo qualora le informazioni richieste non vengano fornite dal reclamante.

**Risposta**

StarStone fornirà una risposta scritta definitiva entro 45 giorni dal ricevimento del reclamo, come previsto dalla normativa applicabile.

## Reclaimi all'istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni (IVASS)

Se non siete soddisfatti dell'esito del reclamo oppure non ricevete risposta entro i termini sopra indicati, potete presentare un reclamo all'IVASS (Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni), utilizzando l'apposito modulo disponibile sul sito web dell'IVASS all'indirizzo: https://www.ivass.it/consumatori/reclami/index.html e allegando la documentazione relativa al reclamo già presentato a StarStone. In tali casi, il reclamo deve contenere:

- nome, cognome e indirizzo del reclamante, con recapito telefonico, se disponibile;
- individuazione del soggetto o dei soggetti le cui condotte sono oggetto di reclamo;
- breve descrizione del motivo del reclamo;
- copia del reclamo già inviato all'impresa di assicurazione (o all'intermediario) e l'eventuale risposta da questa/o ricevuta;
- ogni documento utile a descrivere più compiutamente le circostanze.

Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito web dell'IVASS al predetto indirizzo.

## Risoluzione alternativa delle controversie (ADR)

In caso di rigetto, di accoglimento parziale o di mancata risposta al reclamo, è inoltre possibile ricorrere a sistemi di risoluzione alternativa delle controversie, quali:

- l'Arbitro Assicurativo, il sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie istituito presso l'IVASS e disciplinato dal Decreto del Ministro delle Imprese e del Made in Italy n. 215 del 6 novembre 2024, al quale possono rivolgersi i contraenti, gli assicurati, i beneficiari e i terzi danneggiati per le controversie relative ai contratti assicurativi. L'intera procedura si svolge online tramite il Portale AAS, uno strumento semplice e interattivo che guida l'utente nella presentazione del ricorso. È possibile presentare il ricorso personalmente, senza l'assistenza di un avvocato. È tuttavia sempre possibile proporre ricorso per il tramite di un'altra persona, alla quale si può conferire procura, oppure tramite un'associazione di consumatori. Informazioni più dettagliate sulle modalità di presentazione del ricorso e sul regolamento di procedura dell'Arbitro Assicurativo sono disponibili sul sito ufficiale www.arbitroassicurativo.it;
- le procedure di mediazione previste dal D.Lgs. n. 28/2010, condizione di procedibilità per le controversie in materia assicurativa (ad eccezione di quelle relative al risarcimento dei danni derivanti dalla circolazione di veicoli e natanti), avviabili presentando un'istanza a un Organismo di Mediazione tra quelli iscritti presso il Ministero della Giustizia e consultabili su www.giustizia.it;
- la negoziazione assistita (Legge n. 162 del 10 novembre 2014), attivabile su richiesta al proprio avvocato affinché contatti StarStone;
- altri sistemi di definizione stragiudiziale delle controversie, anche di natura convenzionale;
- la rete FIN-NET per le controversie transfrontaliere.