

PEGORARO s.r.l.

Dati dell'intermediario			
Denominazione sociale		PEGORARO SRL	
Dati di iscrizione al RUI	Numero: A000116968	Sezione: A	Data: 05/03/2007
Sede legale	Passaggio Mario Saggin, 2 – 35131 Padova		
Sedi operative	Passaggio Mario Saggin, 2 – 35131 Padova		
Recapiti	Telefono: 049 611757 – 049 615717	Fax: 049 8641726	
	E-mail: pd002@agenziazurich.it	P.e.c.: pegorarosrl@pecgaz.it	
Siti internet	http://pegorarosrl.it - http://zurigopd.it - https://latuaprotezione.it		

L'IVASS è l'Istituto competente alla vigilanza sull'attività svolta.

GLI ESTREMI IDENTIFICATIVI E DI ISCRIZIONE DELL'INTERMEDIARIO POSSONO ESSERE VERIFICATI CONSULTANDO IL RUI SUL SITO INTERNET DELL'IVASS (www.ivass.it).

Misura dei livelli provvigionali riconosciuti per i contratti di assicurazione della responsabilità civile auto (art. 9 reg. ISVAP 23/2008):

Impresa di assicurazione	Categoria veicolo/Tipologia contrattuale	Livello provvigionale*
ZURICH INSURANCE PLC	1) Autovetture in locazione senza conducente e filobus, pari alla somma indicata nei documenti cartacei	8
	2) Autocarri e rischi speciali di peso complessivo a pieno carico fino ed oltre 40 q.li compreso l'eventuale peso massimo rimorchiabile – autobus "libro matricola" pari alla somma indicata nei documenti cartacei	8,50
	3) Altri veicoli motore natanti paria alla somma indicata nei documenti cartacei	10

*I livelli provvigionali riguardano l'intermediario in rapporto diretto con l'impresa e sono espressi in percentuale riferita al premio assicurativo al netto di imposte e contributi al Servizio Sanitario Nazionale.

Reclami (per maggiori informazioni si consulti il reg. ISVAP 24/2008)

Un "reclamo" è una dichiarazione di insoddisfazione in forma scritta nei confronti di un'impresa di assicurazione, di un intermediario assicurativo o di un intermediario iscritto nell'elenco annesso al RUI, relativa a un contratto o a un servizio assicurativo; non sono considerati reclami le richieste di informazioni o di chiarimenti, le richieste di risarcimento danni o di esecuzione del contratto.

Ferma restando la possibilità di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, è facoltà del contraente inoltrare reclamo per iscritto all'intermediario o all'impresa preponente.

L'agente trasmette senza ritardo all'impresa di assicurazione interessata i reclami ricevuti relativi al comportamento proprio o di un dipendente o collaboratore, dandone contestuale notizia al reclamante, fermo restando che tali reclami possono essere inviati direttamente all'impresa interessata, la quale è il soggetto competente alla gestione di essi.

Gli intermediari iscritti nella sezione B del RUI gestiscono i reclami di propria pertinenza, inclusi i reclami relativi ai comportamenti dei dipendenti e dei collaboratori e trasmettono senza ritardo all'impresa interessata i reclami relativi al comportamento della medesima, dandone contestuale notizia al reclamante.

In caso di rapporto di libera collaborazione, l'intermediario proponente che riceve un reclamo lo trasmette senza ritardo all'intermediario emittente, dandone contestuale notizia al reclamante. La procedura segue come indicato ai paragrafi precedenti.

Le imprese preponenti forniscono in ogni caso riscontro al reclamante entro 45 giorni dal ricevimento del reclamo.

Il termine è sospeso per un massimo di 15 giorni per le integrazioni istruttorie volte ad acquisire dall'agente la documentazione pertinente e ogni altra informazione ritenuta utile per la gestione del reclamo, nonché a garantire il contraddittorio con l'agente medesimo.

Gli intermediari iscritti nella sezione B del RUI forniscono risposta al reclamante entro 45 giorni dal ricevimento del reclamo.

Gli interessati hanno facoltà di presentare direttamente all'IVASS:

- 1) i reclami già presentati direttamente all'impresa di assicurazione o all'intermediario assicurativo, in caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo, di assenza di riscontro entro i termini di regolamento ovvero qualora non si ritenga soddisfatto dell'esito del reclamo;
- 2) i reclami per la risoluzione di liti transfrontaliere (in questo caso è inoltre possibile presentare reclamo direttamente al sistema estero competente chiedendo l'attivazione della procedura FIN-NET; il sistema competente è individuabile accedendo al sito internet: http://ec.europa.eu/finance/fin-net/members_en.htm);
- 3) i reclami per l'accertamento dell'osservanza delle disposizioni del Codice e delle relative norme di attuazione, nonché delle disposizioni della Parte III, Titolo III, Capo I, Sezione IV bis del decreto legislativo 206/2005 (Codice del consumo) relative alla commercializzazione a distanza di servizi finanziari al consumatore, da parte delle imprese di assicurazione e di riassicurazione, degli intermediari e dei periti assicurativi.

Tali reclami andranno indirizzati per iscritto attraverso posta ordinaria al recapito "IVASS - Servizio Tutela degli Utenti, Via del Quirinale 21, 00187 Roma" oppure tramite posta elettronica certificata all'indirizzo tutela.consumatore@pec.ivass.it

Tali reclami dovranno essere completi di:

- a) nome, cognome e domicilio del reclamante, con eventuale recapito telefonico;
- b) individuazione del soggetto o dei soggetti di cui si lamenta l'operato;
- c) breve ed esaustiva descrizione del motivo di lamentela;
- d) copia degli eventuali reclami già presentati all'impresa di assicurazione e/o all'intermediario interessati e dell'eventuale riscontro fornito dai medesimi;
- e) ogni documento utile per descrivere più compiutamente le relative circostanze.

Il modello facsimile da utilizzare per i reclami è disponibile al seguente indirizzo:

https://www.ivass.it/consumatori/reclami/guida_reclami.pdf.

Il reclamante ha la possibilità, in caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo, di rivolgersi all'Autorità di Vigilanza, come sopra indicato, o di utilizzare sistemi alternativi di risoluzione delle controversie previsti a livello normativo o convenzionale, quali:

- la conciliazione paritetica: in caso di controversia relativa ad un sinistro r.c. auto con risarcimento per danni a persone e/o cose fino a 15.000 euro, rivolgendosi ad una delle Associazioni dei Consumatori aderenti all'accordo con l'Associazione Nazionale fra le Imprese Assicuratrici (ANIA);
- la mediazione civile disciplinata dal d. lgs. 28/2010;
- la negoziazione assistita da uno o più avvocati ai sensi del d.l. 132/2014;
- l'arbitrato, disciplinato dagli artt. 806 e ss. c.p.c., nel caso la competenza arbitrale sia prevista da una o più clausole del contratto di assicurazione.

Individuazione dell'unico soggetto competente alla gestione del reclamo, delle relative modalità per l'inoltro del reclamo e della funzione aziendale incaricata della gestione dei reclami:

Per i reclami relativi alle Compagnie del Gruppo Zurich	
Scrivendo a:	Compagnie del Gruppo ZURICH - Ufficio Gestione Reclami, Via Benigno Crespi 23, 20159 Milano (MI)
Inviando un fax al numero:	02.2662.2243
Inviando una e-mail all'indirizzo:	reclami@zurich.it PEC: reclami@pec.zurich.it

Per i reclami relativi alla Compagnia Arag Se Rappresentanza Generale e Direzione per l'Italia

Scrivendo a:	Arag Se Rappresentanza Generale e Direzione per l'Italia - Ufficio Gestione Reclami, Viale del Commercio, 59 37135 Verona Email:
Inviando un fax al numero:	045.8290499
Inviando una e-mail all'indirizzo:	servizio.reclami@arag.it

Per i reclami relativi a PEGORARO S.R.L.

Scrivendo a per posta ordinaria:	Pegoraro Srl – Ufficio Gestione Reclami, Passaggio Saggin, 2 - 35131 Padova
Inviando un fax al numero:	0498641726
Inviando una e-mail all'indirizzo	reclami@zurigopd.it pegorarosrl@pecgaz .

Indicando:	<ul style="list-style-type: none">- nome, cognome e domicilio del reclamante;- denominazione della Compagnia o dei soggetti di cui si lamenta l'operato;- breve descrizione del motivo della lamentela ed ogni documento utile a descrivere compiutamente il fatto e le relative circostanze.
------------	---

Ufficio Gestione Reclami è la funzione aziendale incaricata dell'esame dei reclami.